

Департамент внутренней и кадровой политики по Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Белгородский индустриальный колледж»

Рассмотрено
на педагогическом совете
протокол №1
от «31» августа 2015г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор колледжа

О.А.Шаталов

«01» сентября 2015г.

Приказ № 313 от «01» сентября 2015г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в областном
государственном автономном профессиональном образовательном
учреждении
"Белгородский индустриальный колледж"

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок регистрации, рассмотрения, и учета обращений граждан в областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Белгородский индустриальный колледж» (далее - ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»).

1.2. Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального Закона Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан.

1.4. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в ОГАОУ СПО «Белгородский индустриальный колледж» несет директор образовательного учреждения.

2. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации. Письменные и устные обращения регистрируются в течение дня с момента поступления (устные обращения - при поступлении) в журнале учета обращений граждан.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат. При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие государственные органы.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается. Обращения, доставленные не по назначению, рассмотрению не подлежат.

2.4. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма.

2.5. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения. Штамп проставляется в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций и других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, делается надпись «получено без приложения» или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. Повторные обращения регистрируют так же, как и первичные. Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица

по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. При поступлении повторного письма проводится анализ причин, побудивших гражданина обратиться вновь. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.8. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

2.9. Сопроводительные записи к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства.

2.10. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

3. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью руководителей или по их письменному поручению - других должностных лиц.

3.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения ОГАОУ СПО «Белгородский индустриальный колледж»;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном

порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

3.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.7. В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.8. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

3.9. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ. Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.10. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.11. Ответы по обращениям подписывает директор колледжа. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона. В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В

ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях – каждому из подписавших обращение).

3.12. Отправление ответов без регистрации не допускается.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан проводится директором и администрацией колледжа ежедневно в указанное время согласно графику.

4.2. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

4.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

4.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

5. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками их исполнения

5.1. Письменное обращение, поступившее в ОГАОУ СПО «Белгородский индустриальный колледж», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более, чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

5.3. Контроль за обращением завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращения.

5.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению образовательного учреждения, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

5.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования у исполнителей причин задержки ответов.

6. Анализ письменных и устных обращений граждан

6.1. Обращения граждан систематически анализируются должностным лицом, на которого возложено ведение делопроизводства по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных обращений граждан;
- полнота и своевременность обращения граждан.

7. Хранение дел

7.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство для централизованного формирования дел.

7.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

7.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а так же документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

7.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.