



имени А. В. Яковлева

Министерство образования и науки Челябинской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Челябинский государственный промышленно-гуманитарный техникум имени А.В.Яковлева»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ
«ЧГПГТ А.В.Яковлева»
Е.В.Валахов
«07» *августа* 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ГБПОУ «ЧГПГТ А.В.ЯКОВЛЕВА»**

Челябинск
2019

РАЗРАБОТАНО

Заместителем директора по учебной работе
Казаковой Т.И. и специалистом по кадрам Зубовой
Т.А. в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО
9001-2011 п.4.2.2

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора от « 01 » февраля 2019 г.
№ 100

**ВВЕДЕНО В
ДЕЙСТВИЕ**

« 01 » февраля 20 19 г.

РЕДАКЦИЯ

Первая

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином, закреплённого за ним Конституцией РФ права на обращение в техникум и порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами ГБПОУ «ЧГПГТ им.А.В.Яковлева» (далее - Техникум).

1.2. Настоящее положение разработано на основе ФЗ РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», ФЗ от 07.05.2013 № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Конституцией Российской Федерации; ФЗ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и иных правовых актов, регулирующих использование персональных данных; ФЗ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан в техникум, распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан в техникум, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленным международным договором РФ или Федеральным законом.

2. Право граждан, на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться в техникум лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан поступивших в техникум, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и иными Федеральными законами и настоящим Положением.

3. Права граждан, при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения органом управления техникума или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантия безопасности граждан

4.1. Запрещается преследовать граждан в связи с его обращением в техникум или к должностному лицу с критикой деятельности техникума или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению граждан

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование техникума, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме по почте) и адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен по электронной почте), уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.2. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы граждан, подписавших письмо с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ. Граждане вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

5.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать фамилию имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) и четко сформулировать суть обращения. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения граждан

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в техникум или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по электронной почте, по информационным системам общего пользования в форме электронного документа.

6.3. Все поступающие в техникум обращения принимаются и регистрируются в день их поступления (кроме выходных и праздничных дней). Поступившие обращения в выходные и праздничные дни в форме электронного документа регистрируются в первый рабочий день после выходного или праздничного дня.

6.4. Секретарь техникума:

6.4.1. Проверяет адресованные почтовые отправления, целостность конверта, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие почтовые отправления.

6.4.2. Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма прилагает конверт и поступившие документы (например, справки, копии аттестатов, дипломов и др.).

6.4.3. Поступившие обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в электронном виде, по форме согласно приложению № 1.

6.4.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

6.4.5. После регистрации обращения направляются руководителю техникума для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

6.5. Обращение, поступившее в техникум или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением и Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию техникума или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. Техникум или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 данного раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Рассмотрение обращений граждан

7.1. Обращение, поступившее в техникум или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости техникум или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7.3. Техникум или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.4. Техникум или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.5. Рассмотрение письменных обращений.

7.5.1. Письменное обращение, поступившее в техникум или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.5.2. В исключительных случаях, руководитель техникума, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.5.3. После регистрации в тот же день обращение направляется для рассмотрения обращения руководителю техникума либо уполномоченному лицу техникума. Руководитель техникума либо уполномоченное лицо техникума передает секретарю для регистрации указания по исполнению и постановки на контроль.

7.5.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю техникума либо уполномоченному лицу техникума на утверждение.

7.5.5. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке техникума, подписывается руководителем техникума либо уполномоченным лицом техникума и оформляется в соответствии с правилами делопроизводства.

7.5.6. Ответ на обращение, поступившее в техникум по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу отправителя либо по адресу, указанному в обращении.

7.5.6. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты отправителя либо по адресу, указанному в обращении.

8. Личный приём граждан

8.1. Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан:

8.1.1. Информация о приеме размещается на информационном стенде и официальном сайте техникума.

8.1.2. Личный прием граждан в техникуме проводится руководителем техникума либо уполномоченным лицом техникума.

8.1.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.1.4. Информация о дате и времени личного приема доводится до сведения граждан, в случае изменения даты и времени личного приема, граждане, записанные на прием, уведомляются секретарем техникума.

8.1.5. При личном приеме граждан заполняется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2.

8.1.6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В этом случае в карточке личного приема заявитель делает собственноручную запись: «С устным разъяснением согласен. Письменного ответа не требуется». Ставится подпись заявителя и дата.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении.

8.1.7. В карточке личного приема гражданина в правом нижнем углу секретарь техникума делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Разъяснено», «Направлен ответ заявителю»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

8.1.8. Ответ на обращение с личного приема оформляется согласно пункту 7.5. настоящего Положения.

8.2. Рассмотрение обращений от граждан, затрагивающие интересы третьих лиц, могут быть рассмотрены в случае, если гражданин предоставил документ, подтверждающий право представлять интересы третьих лиц.

8.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию техникума или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции.

9.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Техникум или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению (текст набран латинскими буквами по транскрипции русских слов, набран нечитаемыми символами, не разбит на предложения и др.) ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия и адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель техникума, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Секретарь техникума осуществляет хранение материалов по обращениям граждан.

10.2. Обращения граждан, документы, связанные с их разрешением, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела.

10.3. Устанавливается пятилетний срок хранения дел, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается руководителем техникума.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрений обращений граждан

11.1. Техникум и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, получателей образовательных услуг.

11.2. Сотрудники техникума, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

11.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

11.4. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

12. Возмещение причинённых убытков и взыскание понесённых расходов при рассмотрении обращений

12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) образовательной организации или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

12.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения техникумом или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение 1
К Положению
О порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБПОУ «ЧППГТ им.А.В. Яковлева»

Форма журнала обращений граждан

№ п/п (регист рацион ный №)	Дата поступ ления обраще ния	ФИО гражданина	Вид обращения (предложение заявление, жалоба, вопрос)	Канал обращения (по телефону, электронная почта, по почте, личный прием)	Краткое содержа ние обращен ия	Должность ФИО исполнителя	Информ ация об исполне нии

Приложение 2
К Положению
О порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБПОУ «ЧГПГТ им.А.В. Яковлева»

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Челябинский государственный промышленно-гуманитарный
техникум имени А.В. Яковлева»

Дата приема _____

Вх. №

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Фамилия

Имя _____ Отчество

Адрес для связи:

Телефон для связи:

Содержание обращения:

Лицо, проводившее прием
должность _____ ФИО
подпись