

краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Каменский педагогический колледж»

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № 113-011 от 11.04 2017 г.

Директор КГБПОУ «КПК»

Гаевский И.А.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

г. Камень-на-Оби, 2017 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками КГБПОУ «Каменский педагогический колледж» (далее - "Организация").

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Организации, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в Организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в Организацию свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Организации, работников, а также членов их семьи, сотрудники Организации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее - "обращение"), направленное в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию.

1.2.7. Предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации.

1.2.8. Заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Организации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба-обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Организации.

1.2.10. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Организации или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.3. При рассмотрении обращения Организацией гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Организации в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Организацию в виде заявлений и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами Организации, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимает все работник Организации, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами.

2.5. В то же время по возможности обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан следует направлять в приемную Организации (п. 5.1 настоящего Положения).

2.6. Все обращения граждан фиксируются в журнале "Обращения граждан" с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Организации), срока исполнения, реакции гражданина.

2.7. Работник Организации, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, 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 другую

организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.8. В проекте резолюции директора Организации, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.9. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.10. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Организацию, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в срок не более 7 дней со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, директором Организации о проведении специальной проверки либо принятии других мер.

2.11. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные директором Организации, отправляют через приемную Организацию, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают для хранения юрисконсульту Организации, у которого находится подлинник обращения гражданина.

2.12. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение, осуществляет директор Организации.

2.13. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения либо решения административного органа.

2.15. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес);
- действительно ли Организация является надлежащим адресатом для обращения;

- соблюден ли срок предъявления обращения;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращения;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности Организации;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение иных лиц;
- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Организации.

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

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. Ответ Организации на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Организации.

Ответ на обращение подписывает директор Организации.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Организации.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Организации.

4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Организации через другие

организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Организацию из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Организацию.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Организации, порядок работы которой определяется соответствующим локальным нормативным документом Организации.

Прием граждан в приемной Организации работники приемной ведут ежедневно, кроме нерабочих дней. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Журнал регистрации писем, заявлений и жалоб граждан по вопросам социально-правового характера и документов по их рассмотрению".

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Организации, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

5.4. Директор Организации ведет личный прием, о времени которого граждан информирует секретарь директора Организации.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями Организации, в которые гражданин обратился в первоочередном порядке.

6.2. В случае обращения работника, работающего с обращением, к другому работнику ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого обращения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

7.2. Каждый работник Организации несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

7.3. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

7.4. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники Организации несут ответственность в соответствии со ст. 5.39 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором Организации и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

РАЗРАБОТАНО:

Юрисконсультант ЧФ - Куликова Д.В. 10.06 2017 г.

СОГЛАСОВАНО:

Председатель правления ГА Республики ЕН 30.06 2017 г.