

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан
в ТОГБПОУ "Уваровский политехнический колледж"

1 Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентирующих правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2 Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в ТОГБПОУ "Уваровский политехнический колледж" (далее Колледж), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3 Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной формах.

1.4 Почтовый адрес Колледжа для направления обращений, телефонные номера и адрес электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем Колледжа размещаются на информационном стенде и на официальном сайте (Адрес сайта в сети интернет: <https://uvarovohk.68edu.ru/>, далее сайт Колледжа)

Обращения граждан могут быть направлены в Колледж:

- Почтой РФ. Адрес: Россия, 393460, г. Уварово, ул. Шоссейная, д. 39
- Телефон/факс: 8 (47558) 4-01[^]17
- Электронной почтой: uvarovohk@obraz.tambov.gov.ru

1.5 Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 393460, г. Уварово, ул. Шоссейная, д. 39, приемная.

График работы приемной:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8⁻³⁰ до 17⁻³⁰;
обеденный перерыв с 12⁻³⁰ до 13⁻³⁰

1.6 Все поступающие обращения граждан в Колледж подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Колледжа, недопустим. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим Положением его размещают на информационном стенде в Колледже и (или) на официальном сайте.

2 Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1 Все поступившие в Колледж письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются руководителю Колледжа на рассмотрение.

2.2 Обращение, поступившее в Колледж в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа 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. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.4 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.5 В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.3, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган 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 суде.

3 Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

3.1 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. Такие обращения признаются анонимными. Если в указанном 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 соответствии с его компетенцией.

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

3.3 Колледж 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.

3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на

рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5 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 Колледжа 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.

3.6 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.

3.7 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Колледж.

4 Сроки рассмотрения письменного обращения

4.1 Письменное обращение, поступившее в Колледж в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2 В исключительных случаях руководитель образовательного учреждения 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.

5 Прием и рассмотрение устных обращений

5.1 Прием устных обращений по контактному телефону Колледжа ведется администрацией Колледжа, которыми дается консультация.

5.2 На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

5.3 Устные обращения, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до руководителя Колледжа или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением; содержащие критические замечания в адрес Колледжа, сотрудников Колледжа или по улучшению их деятельности доводятся до руководителя Колледжа или уполномоченного лица.

6. Личный прием граждан

6.1 Личный прием граждан в Колледже может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее. Директор Колледжа ведет прием по

отдельному графику. В его отсутствии прием осуществляют его заместители.

6.2 Прием посетителей регистрируется в журнале учета приема граждан. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3 Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.5 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7 Формирование и хранение журнала учета приема граждан, их обращений и заявлений

7.1 Журнал учета приема граждан, их обращений и заявлений хранится у секретаря руководителя.

7.2 Журнал выдается для внесения записей лицу, осуществляющему прием граждан, их обращений и заявлений.

7.3 Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. Записи в журнале ведутся четко и аккуратно.

7.4 По окончании срока действия журнала, при его повреждении и невозможности дальнейшего ведения оформляется новый журнал. Срок хранения журнала 5 (пять) лет. Ранее заведенный журнал уничтожается в установленном порядке.

7.5 Порядок ведения журнала проверяется руководителем Колледжа или его заместителем не реже одного раза в полугодие. О результатах проверки журнала в нем производится соответствующая запись: «дата, проверено, запись о наличии или отсутствии замечаний»