МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Архангельской области «Коряжемский индустриальный техникум»
(ГАПОУ АО «Коряжемский индустриальный техникум»)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАПОУ АО «Коряжемский индустриальный техникум»
_____О.П. Порошина
«10» января 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

Коряжма
2020

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Архангельской области «Коряжемский индустриальный техникум (далее – Положение, техникум) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Архангельской области от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», Уставом техникума, с целью упорядочения работы с обращениями граждан.

1.2. Организация работы с обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для реализации конституционного права граждан на обращение к должностным лицам техникума.

1.3. Директор техникума в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приёма граждан, рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в техникум в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения во время личного приёма граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный срок.

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

1.5. Во всём, что не предусмотрено настоящим Положением, должностные лица техникума руководствуются вышеназванными законами.

1.6. Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- предложение – рекомендация гражданина по улучшению отдельных направлений деятельности техникума, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих его деятельность;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками техникума требований законодательства, локальных нормативных актов техникума, этических норм и правил поведения и т.д.;
- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо иное лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в техникуме;
- обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в техникум (должностным лицам техникума) в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- устное обращение – обращение гражданина на личном приёме должностных лиц техникума;
- заявление – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе техникума, либо критика должностных лиц.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениям граждан несёт директор техникума.

2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется директором техникума.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по обращениям граждан осуществляется заместителями директора, педагогами, другими специалистами техникума, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в техникум секретарём, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учёта.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора техникума передаются на исполнение специалистам.

2.6. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

2.7. Сроки хранения документов и материалов по рассмотрению обращений граждан (как в письменной (электронной), так и в устной формах) определены Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения, утвержденным приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 558:

1) предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции, - постоянно;

2) личного характера – 5 лет ЭПК;

3) оперативного характера – 5 лет, в случае неоднократного обращения – 5 лет после последнего рассмотрения.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора техникума, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.9. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в техникум в письменной форме.

2.10. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный приём граждан осуществляется директором техникума в установленном в техникуме порядке.

3.2. Содержание устного обращения заносится в книгу регистрации приёма граждан.

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц техникума, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в техникум, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

4.2. В исключительных случаях директор техникума вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.