

ГПОУ «ВПК»	Государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ «ВПК»
СМК-УП.2/РК	УП.2. Управление документацией

РАССМОТРЕНО
на заседании
административного совета
12 ноября 2018 г.
Протокол № 34



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПОУ «ВПК»

Н.И.Гавриш
Пр. от 12.11.2018 г. № 560-о/д

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж» (далее - Колледж) составлено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», на основе Приказа Министерства образования, науки и молодежной политики Республики Коми от 12.03.2018г. №78-п «О порядке обращений граждан, поступивших в Министерство образования, науки и молодежной политики Республики Коми».

1.2. Данное положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявитель), поступивших в письменном виде, в форме электронного документа и устной форме (далее – обращения), контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

Настоящий порядок не распространяется на жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ И В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

2.1. Письменные обращения могут быть доставлены заявителем лично, почтовым отправлением, телеграммой, по факсимильной связи, направлены в форме электронного документа.

2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа (далее – электронное обращение), в день его поступления распечатывается секретарем учебной части на бумажном носителе, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

2.3. В электронном обращении граждан в обязательном порядке указывается свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения, включая те, которые по содержанию не соответствуют требованиям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5. Регистрация обращений производится уполномоченным лицом в течение трех дней со дня поступления обращения.

При регистрации проставляется штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается входящий номер.

Разработчик:	Ивлева С.Л., завотделением	Подпись		12.11.2018
Версия: 3.0	D:\ДОКУМЕНТЫ ЛУПУ СЛ\завотделения\Пособие по руб. аттест., Положения\Откорректированные положения\Положения учебной части\Положение ГПОУ ВПК\Порядок рассмотрения обращений граждан, 2018.doc			стр. 1 из 9

ГПОУ «ВПК»	Государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»		
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ «ВПК»		
СМК-УП.2/РК	УП.2. Управление документацией		

мер и дата регистрации.

Обращение в день его поступления проверяется уполномоченным лицом на повторность, вторичность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

Вторичным считается обращение, содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

2.6. При регистрации заполняется учетная карточка (Приложение 1), в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- отмечается способ поступления обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс, личный прием). Если письменное обращение перенаправлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

– ставится отметка о повторности, вторичности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа гражданину, если при проверке на повторность, вторичность будет выявлено, что обращение является повторным, вторичным.

2.7. Обращение, поступившее в Колледж по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.8. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, и сообщается контактный телефон Колледжа (телефон для справок по обращениям граждан).

2.9. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются директору Колледжа для их последующего распределения исполнителю поручения (далее – Исполнитель), к компетенции которого отнесено рассмотрение соответствующего вопроса.

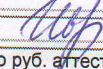
2.10. Директор в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения Исполнителю.

2.11. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, в день получения поручения о рассмотрении обращения:

- в случае если обращение гражданина относится к компетенции Колледжа, в течение семи дней со дня регистрации обращения исполняет поручение;
- в случае если обращение гражданина не относится к компетенции Колледжа, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, путем направления письма, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет копии об-

Разработчик:	Ивлева С.Л., завотделением	Подпись		12.11.2018
Версия: 3.0	D:\ДОКУМЕНТЫ ЛУПУ СЛ\завотделения\Пособие по руб. аттест., Положения\Откорректированные положения\Положения учебной части\Положение ГПОУ ВПК\Порядок рассмотрения обращений граждан, 2018.doc			стр. 2 из 9

ГПОУ «ВПК»	Государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»		
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ «ВПК»		
СМК-УП.2/РК	УП.2. Управление документацией		

ращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации оформляет ходатайство на имя директора «О списании в дело» (Приложение 2).

Директор в течение трех дней со дня получения ходатайства принимает решение «О списании в дело», которое оформляет резолюцией.

2.12. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, 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, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

2.13. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление гражданину.

В случае если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.14. В случаях если для исполнения поручения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен директором (заместителем директора), но не более чем на 30 календарных дней.

В этих целях ответственный исполнитель поручения, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения резолюции директора о продлении срока исполнения поручения в течение одного рабочего дня в адрес гражданина направляется уведомление за подписью директора с указанием срока направления ответа на его обращение.

Продление срока рассмотрения обращения отражается в системе электронного документооборота в течение одного дня со дня вынесения резолюции директором.

2.15. 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, Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя директора о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином. Директор в течение трех рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

2.16. Ответ на обращение гражданина и в государственные органы печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. Ответственность за содержание ответа гражданину возлагается на Исполнителя, получившего поручение о рассмотрении обращения. Ответ на обращение гражданина подписывается директором в соответствии с компетенцией.

Ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации пись-

Разработчик:	Ивлева С.Л., завотделением	Подпись	12.11.2018
Версия: 3.0	D:\ДОКУМЕНТЫ ЛУПУ СЛ\завотделения\Пособие по руб. аттест., Положения\Откорректированные положения\Положения учебной части\Положение ГПОУ ВПК\Порядок рассмотрения обращений граждан, 2018.doc		стр. 3 из 9

ГПОУ «ВПК»	Государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»		
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ «ВПК»		
СМК-УП.2/РК	УП.2. Управление документацией		

менного обращения. Исходящий номер ответа на обращение должен соответствовать регистрационному номеру обращения.

2.17. В случае если обращение поступило на рассмотрение в Колледж от Министерства образования Российской Федерации, Министерства образования, науки и молодежной политики Республики Коми, органов государственной власти, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа гражданину направляется в соответствующий государственный орган в срок, указанный в сопроводительном письме, но не превышающий срок, указанный в пункте 2.14 настоящего Положения.

III. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан проводится директором, заместителями директора в своих рабочих кабинетах.

3.2. Личный прием граждан директором, заместителями директора проводится по предварительной записи согласно утвержденным графикам приема граждан по личным вопросам.

Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом, назначенным директором, по телефону (82151) 3-04-37.

3.3. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием ответственное лицо, назначенное директором, вносит запись в Журнал регистрации приема граждан по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 4 к настоящему Положению.

3.4. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

3.5. 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 Карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней с момента личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.6. При проведении личного приема граждан директором, могут быть приглашены заместители директора, о чем делается пометка в карточке личного приема.

3.7. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

3.8. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

IV. КОНТРОЛЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится секретарем учебной части, путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений граждан и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

4.2. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля в день направления ответа гражданину.

Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в день направления окончательного ответа

Разработчик:	Ивлева С.Л., завотделением	Подпись	12.11.2018
Версия: 3.0	D:\ДОКУМЕНТЫ ЛУПУ СЛ\завотделения\Пособие по руб. аттест., Положения\Откорректированные положения\Положения учебной части\Положение ГПОУ ВПК\Порядок рассмотрения обращений граждан, 2018.doc		стр. 4 из 9

ГПОУ «ВПК»	Государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ «ВПК»
СМК-УП.2/РК	УП.2. Управление документацией

гражданину.

4.3. Данные о снятии обращения гражданина (поручения о рассмотрении обращения гражданина) с контроля исполнения вносятся в единую систему электронного документооборота в сроки, указанные в пункте 2.14 настоящего Положения.

V. СОБЛЮДЕНИЕ ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

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

5.2. Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ХРАНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся в течение 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения граждан хранятся постоянно.

6.2. В случае ликвидации Колледжа обращения граждан, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

Разработчик:	Ивлева С.Л., завотделением	Подпись		12.11.2018
Версия: 3.0	D:\ДОКУМЕНТЫ ЛУПУ СЛ\завотделения\Пособие по руб. аттест., Положения\Откорректированные положения\Положения учебной части\Положение ГПОУ ВПК\Порядок рассмотрения обращений граждан, 2018.doc			стр. 5 из 9

ГПОУ «ВПК»	Государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ «ВПК»
СМК-УП.2/РК	УП.2. Управление документацией

Приложение 1

Учетная карточка обращения гражданина

регистрационный номер № _____

Дата обращения «_____» _____ 2018г.

ФИО гражданина _____

Адрес проживания _____

Контактный телефон _____

Способ поступления обращения _____

Повторность обращения (дата, номер ранее данного ответа) _____

Подпись лица, осуществившего прием _____

подпись

расшифровка подписи

Разработчик:	Ивлева С.Л., заведующим	Подпись		12.11.2018
Версия: 3.0	D:\ДОКУМЕНТЫ ЛУПУ СЛ\завотделения\Пособие по руб. аттест., Положения\Откорректированные положения\Положения учебной части\Положение ГПОУ ВПК\Порядок рассмотрения обращений граждан, 2018.doc			стр. 6 из 9

ГПОУ «ВПК»	Государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ «ВПК»
СМК-УП.2/РК	УП.2. Управление документацией

Приложение 2

Директору ГПОУ «ВПК»
Н.И.Гавриш
от _____
(ФИО исполнителя)

ХОДАТАЙСТВО о списании «в дело»

В соответствии со статьей 11, частью 1 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» прошу списать в «дело» рассмотренное обращение № ____ от « ____ » _____ 2018г. в связи с тем, что автор не указал фамилии, имени, отчества, а также почтового адреса.

« ____ » _____ 2018г.

подпись Исполнителя

Разработчик:	Ивлева С.Л., заведующим	Подпись		12.11.2018
Версия: 3.0	D:\ДОКУМЕНТЫ ЛУПУ СЛ\завотделения\Пособие по руб. аттест., Положения\Откорректированные положения\Положения учебной части\Положение ГПОУ ВПК\Порядок рассмотрения обращений граждан, 2018.doc			стр. 7 из 9

ГПОУ «ВПК»	Государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ «ВПК»
СМК-УП.2/РК	УП.2. Управление документацией

Приложение 3

Журнал
предварительной записи граждан на личный прием

№ п/п	Дата обращения	ФИО гражданина	Адрес, телефон гражданина	Содержание обращения	Дата и время личного приема	К кому записан на прием
1						
2						
3						

Разработчик:	Ивлева С.Л., завотделением	Подпись		12.11.2018
Версия: 3.0	D:\ДОКУМЕНТЫ ЛУПУ СЛ\завотделения\Пособие по руб. аттест., Положения\Откорректированные положения\Положения учебной части\Положение ГПОУ ВПК\Порядок рассмотрения обращений граждан, 2018.doc			стр. 8 из 9

ГПОУ «ВПК»	Государственное профессиональное образовательное учреждение «Воркутинский педагогический колледж»
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ «ВПК»
СМК-УП.2/РК	УП.2. Управление документацией

Приложение 4

**Карточка
личного приема гражданина № _____**

Дата обращения «_____» _____ 2018г.

Дата приема «_____» _____ 2018г. в _____ час. _____ мин.

Прием вел _____

На приеме присутствовали _____

ФИО гражданина _____

Адрес проживания _____

Контактный телефон _____

Место работы _____

Должность _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность (Да/Нет) _____

Краткое содержание беседы _____

Результат приема _____

Отметка о получении письменного обращения вовремя приема: _____

Резолюция на обращение _____

Срок исполнения _____

Даны поручения _____

(ФИО исполнителей)

Содержание поручения _____

Подпись лица, осуществившего прием _____ / _____
подпись расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю _____

Отметка о снятии с контроля _____

Разработчик:	Ивлева С.Л., заведующим	Подпись		12.11.2018
Версия: 3.0	D:\ДОКУМЕНТЫ ЛУПУ СЛ\завотделения\Пособие по руб. аттест., Положения\Откорректированные положения\Положения учебной части\Положение ГПОУ ВПК\Порядок рассмотрения обращений граждан, 2018.doc			стр. 9 из 9