

Министерство образования и науки Самарской области
государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Жигулевский государственный колледж»
(ГАПОУ СО «ЖГК»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО «ЖГК»

А.Э.Птицын А.Э.Птицын

от *01 сентября* 2018 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАН
В ГАПОУ СО «ЖГК»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение о рассмотрении обращений граждан в ГАПОУ СО «ЖГК» (далее - колледж) определяет сроки и последовательность организационных действий колледжа при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных, письменных, а также поступивших в форме электронного документа индивидуальных и коллективных обращений граждан (далее - обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также организации приема граждан.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в колледж или должностному лицу колледжа в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в колледж;

предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности колледжа, конкретные пути и способы решения.

заявление - обращение граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес колледжа, руководителей и сотрудников, в результате необоснованных действий которых, по мнению заявителя, произошло нарушение его субъективных прав.

- организация работы с обращениями - создание условий, обеспечивающих сбор, хранение необходимой информации и снабжение ею граждан, организаций в установленные сроки и с наименьшими затратами. Она включает организацию рационального документооборота, создание информационно-поисковых систем по документам, подготовку документов к передаче в ведомственный архив;

- контроль исполнения — постановка обращения на контроль, предварительная проверка и регулирование хода исполнения, учет и обобщение результатов контроля исполнения, информирование руководителя колледжа;

- исполнитель - сотрудник колледжа, ответственный за подготовку проекта ответа по поступившему обращению;

- ответственное лицо - сотрудник колледжа, ответственный за организацию работы с обращениями граждан и контроль исполнения.

1.4. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в колледж.

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.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения должностным лицом колледжа гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в колледж.

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

5. Порядок регистрации обращений граждан

5.1. Письменное обращение, поступившее в колледж, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, рассмотрение которых не относится к компетенции колледжа, в семидневный срок со дня его регистрации подлежит переадресации ответственным лицом в соответствующий орган, в

компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения. В случае проведения личного приема заявителю дается разъяснение, какой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления уполномочен рассматривать поставленные в обращении вопросы.

5.3. Не допускается направление обращения на рассмотрение должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.4. В течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения ответственное лицо готовит проект резолюции и передает его с обращением для принятия решения руководителю колледжа. После возвращения обращения от руководителя колледжа ответственное лицо вносит резолюцию в журнал регистрации обращений и передает обращение исполнителю.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Поступившие в колледж обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

6.2. Обращения граждан, направленные в колледж из министерства или иных органов государственной власти и органов местного самоуправления, рассматриваются в сроки, определенные министерством или органами государственной власти и органами местного самоуправления.

6.3. Обращения, поступившие в колледж, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией.

6.4. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место, а также с участием гражданина, направившего обращение.

6.5. Исполнитель не позднее, чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения предоставляет проект ответа на обращение ответственному лицу.

6.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения письменного обращения, требующего дополнительного изучения и проверки, может быть продлен руководителем колледжа не более чем на 30 календарных дней.

6.7. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя с указанием причин о продлении срока.

6.8. Ответственное лицо, получив от исполнителя проект ответа, в этот же день предоставляет его на подпись руководителю колледжа.

6.9. После подписания руководителем колледжа ответ на обращение подлежит возврату для регистрации ответственному лицу. Регистрация ответа на обращение осуществляется в день его получения от должностного лица.

6.10. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. На письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес для направления ответа, ответ не дается. Если в указанном письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

7.3. Колледж при получении письменного обращения, содержащего 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, сообщив гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

7.4. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5. На письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями в колледж, и при этом не содержащие новые доводы или обстоятельства, колледж вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6. 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.

7.7. 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 или соответствующему должностному лицу.

8. Контроль исполнения срока рассмотрения обращений

8.1. Контроль исполнения срока рассмотрения обращения осуществляется в колледже лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.2. В целях осуществления контроля лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, еженедельно готовит информацию для руководителя колледжа об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в течение следующих 5 рабочих дней.

8.3. По окончании работы с обращением в журнале регистрации лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, делается пометка о снятии его с контроля.

9. Обработка и хранение обращений граждан

9.1. Поступившие в колледж обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений.

9.2. Первичные обращения граждан с прилагаемыми копиями ответов ответственным лицом подшиваются в папки по порядковым номерам сформированных дел и хранятся в течение пяти лет. Повторные обращения граждан подшиваются в папки дел, сформированных по первичным обращениям.

10. Личный прием граждан

10.1. Руководитель колледжа осуществляет личный прием граждан по предварительной записи, в соответствии с утвержденным графиком. Иные должностные лица колледжа ведут личный приём граждан без предварительной записи в рабочие часы.

10.2. График приёма граждан Руководителем колледжа доводится до сведения посетителей через информационный стенд в помещении колледжа и через сайт колледжа.

10.3. Первичная регистрация обращений граждан о приёме Руководителем колледжа осуществляется секретарем.

10.4. Заявление гражданина о записи на приём должно соответствовать следующим требованиям:

- просьба заявителя не является анонимной;
- изложено существо вопроса;
- интересующий заявителя вопрос относится к компетенции колледжа;
- заявление гражданина сопровождается необходимыми материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые материалы не содержат выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Отказ в приёме заявления и предварительной записи по иным основаниям не допускается.

10.5. В случае обращения гражданина по вопросам, не входящим в компетенцию колледжа, ему даётся устное или письменное разъяснение о возможности обратиться в уполномоченную организацию.

10.6. О месте и времени приёма гражданину сообщается в устной форме, не позднее, чем за один день до приёма.

10.7. В случае объективных причин, не позволяющих проведение личного приёма в указанный день, приём переносится на следующий день, о чём граждане, записавшиеся на приём, уведомляются заранее, не позднее, чем за день до приёма.

10.8. В случае повторного обращения по одному и тому же вопросу при наличии исчерпывающих ответов и материалов проверок по предыдущим обращениям и отсутствии новых доводов и вновь открывшихся обстоятельств гражданину может быть отказано в приёме.

10.9. Приём граждан осуществляется в помещении колледжа в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц.

10.10. Результаты личного приёма граждан Руководителем колледжа фиксируются в журнале личного приёма граждан.

10.11. Рассмотрение полученных во время личного приёма письменных обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан ведётся в том же порядке, что и любых обращений граждан.

10.12. Приём граждан ведётся в порядке очередности. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на приём не допускаются. В тех случаях, когда посетитель совершает в помещении колледжа действия, нарушающие общественный порядок, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, ведущее приём, принимает необходимые меры в соответствии с действующим законодательством и немедленно вызывает милицию, а при необходимости оказания посетителю медицинской помощи – врача.

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ СО «ЖГК»

Юридический (фактический адрес) ГАПОУ СО «ЖГК»:
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Самарской области «Жигулевский государственный колледж»
445350 445360, Самарская область, городской округ Жигулевск, город Жигулевск, ул. Мира, д.22
Приемная тел.: 8 (84862) 2-17-001

Электронная почта: _zrt_@mail.ru

Официальный сайт: <http://zhrt.ru>

График личного приема граждан:

с 01 января по 29 декабря 2018 года

Птицын Александр Эдуардович - директор ГАПОУ СО «ЖГК»

Второй, четвертый вторник каждого месяца

Вторая, четвертая пятница каждого месяца

с 16.00ч до 17.00 ч в корпусе «А»

Министерство образования и науки Самарской области
государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Жигулевский государственный колледж»
(ГАПОУ СО «ЖГК»)

ПРИКАЗ

от _____ № _____

**Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан
в ГАПОУ СО «ЖГК»**

Руководствуясь Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 2 мая 2006 г.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Самарской области «Жигулевский государственный колледж»» с 01.09.2018г.
2. Назначить, ответственным лицом по работе с обращениями граждан:
 - Парамонову М.А., секретаря руководителя, за ведение журнала по работе с обращениями граждан и за осуществление записи на личный прием.
3. Положение об обращении граждан в ГАПОУ СО «ЖГК», график личного приема, контактные телефоны для обращений граждан разместить на официальном сайте.

Директор ГАПОУ СО «ЖГК»

А.Э. Птицын

С приказом ознакомлены:

Секретарь руководителя

М.А. Парамонова

Форма учетно-контрольной карточки

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА	
Ф.И.О.	_____
Адрес	_____
Телефон	_____
Категория граждан	_____
Вид обращения	_____ устно _____ тел.зв. _____
Дата обращения	_____
Содержание вопроса	_____

Исполнитель	_____
Резолюция:	_____

