



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении
«Волгоградский социально - педагогический колледж»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствии с Конституцией РФ, нормативными правовыми актами Российской Федерации, правовыми актами органов государственной власти Волгоградской области, Уставом государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Волгоградский социально - педагогический колледж» (далее – Колледж).

1.2. Положение является локальным нормативным актом и определяет порядок обращения граждан, Заказчиков (Потребителей) услуг с предложениями, заявлениями, жалобами к руководству Колледжа для реализации прав личности, укрепления партнерских взаимосвязей между Колледжем и Заказчиками (Потребителями) услуг.

Являясь одной из форм участия работников в управлении Колледжем, указанные обращения призваны способствовать усилению контроля его деятельности.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в пределах компетенции Колледжа.

1.4. Понятия, используемые в настоящем Положении, означают:

обращение гражданина (далее – обращение) - поданное в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - это рекомендация гражданина, направленная на улучшение организации деятельности Колледжа в целом или его должностных лиц с целью решения насущных вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни общества;

заявление - это вид обращения, в котором содержится просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Колледжа, либо критика деятельности Колледжа и его должностных лиц;

жалоба - это вид обращения, в котором содержится просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

письменное обращение - это обращение, составленное и оформленное на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге или в форме электронного документа) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов в соответствии со ст. 7 № 59-ФЗ; письменные обращения пересылаются в Колледже по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются лично или через третьих лиц, в том числе посредством курьерской связи;

устное обращение - это обращение, доведенное гражданином лично и/или через третьих лиц до сведения полномочного представителя администрации Колледжа в ходе приема;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и/или заявитель не удовлетворен полученным ответом; письменные обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения; в примечании делается отметка «К имеющейся переписке»;

анонимными обращение – это обращение граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

2. Порядок действий

2.1. Информирование заинтересованных лиц о порядке рассмотрения обращений

2.1.1. В целях информирования заинтересованных лиц о порядке рассмотрения обращений граждан актуальная информация размещается

- на бумажных носителях - на информационном стенде, расположенном на 1 этаже здания Колледжа,

- в электронном виде - в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Колледжа (www.vspc34.ru/),

- сообщается по телефону: +7(8442)58-70-35.

Информация включает:

- сведения о месте нахождения Колледжа (юридический / почтовый адрес: 400094, г. Волгоград, Дзержинский район, ул. Кутузовская, 5; электронный адрес: E-mail: vspc@yandex.ru);

- график личного приема граждан директором Колледжа, заместителями директора по направлениям деятельности и другими должностными лицами;

- перечень сведений, которые должны сообщить граждане при обращении. В случае внесения изменений названная информация подлежит обновлению на всех информационных носителях в течение 5 рабочих дней.

2.1.2. При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,

- свои фамилию, имя и отчество (при наличии),

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- содержание обращения;

- личную подпись и дату;

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

При обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя и отчество (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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.1.3. В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной).

2.1.4. Индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами. При ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено подать обращение в письменном виде.

2.1.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Колледж или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Колледж или должностному лицу в письменной форме.

2.1.6. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

2.1.7. Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

2.1.8. Гражданин с учетом графика (режима) работы Колледжа с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.1.9. Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами Колледжа для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

2.2. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения

2.2.1. Процедура по рассмотрению письменных обращений граждан включает следующий состав, последовательность и сроки выполнения:

- прием и регистрация обращения в течение трех дней;
- направление обращения директору Колледжа сразу после регистрации обращения;
- запрос требующихся для рассмотрения обращения документов и материалов (при необходимости);
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения директором Колледжа, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- оформление необходимого ответа в соответствии с настоящим Положением.

2.2.2. Выполнение процедур осуществляется с учетом следующих требований:

письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

секретарь руководителя:

1) прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;

2) регистрирует обращения в течение трех дней со дня поступления обращения, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения дату регистрации и регистрационный номер документа;

3) прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями); конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);

4) оформляет каждое письменное обращение в Журнале обращений граждан, хранящийся у секретаря руководителя (по форме Приложения А); запись содержит:

- фамилию и инициалы обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа;

- дату регистрации и регистрационный номер обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба); - адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, либо делает отметку «без адреса», если адрес отсутствует в письме и на конверте;

- тему (темы) обращения;

- данные о наличии приложений;

5) проверяет обращение на повторность:

- повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок предоставления или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом; такое обращение оформляется с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, такому обращению присваивается прежний номер, с указанием фактической даты поступления;

- обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются как дополнительные одновременно с первоначальными;

- не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

директор Колледжа в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

1) определяет исполнителей, характер, сроки рассмотрения обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;

2) даёт необходимые поручения о рассмотрении обращения;

3) ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;

4) передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

2.2.3. Исполнителем по рассмотрению обращения назначается работник Колледжа, в чьей компетенции находится разрешение вопроса, изложенного в обращении. В отдельных случаях рассмотрение вопросов по обращениям граждан может быть вынесено на рассмотрение коллегиального органа Колледжа.

2.2.4. В случае, если исполнение обращения поручено нескольким исполнителям, лицом, ответственным за подготовку проекта ответа является исполнитель, указанный в резолюции первым. В этом случае все соисполнители обязаны не менее чем за десять рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения, предусмотренного настоящим Положением, представить исполнителю, указанному первым, собранную и обработанную информацию по итогам работы в рамках обращения.

2.2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель:

1) определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

2) оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции Колледжа;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;
- по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

2.2.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

1) выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

2) проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Колледжа и должностных лиц;

3) проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения; в ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия; если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

4) проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов; для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Колледжа и должностных лиц, сроки их реализации. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.2.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

2) устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

3) определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица) применяются способы защиты прав, свобод или законных интересов. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.8. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем директору Колледжа для согласования и подписания. Директор Колледжа рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;

- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;

- полноты информации по поставленным вопросам;

- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом директор Колледжа подписывает его и передает для направления гражданину. При несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

2.2.9. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае обращение снимается с контроля.

2.2.10. Обращения граждан, поступившие в Колледж, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса в другие органы и учреждения для уточнения обстоятельств указанных обращении, директор Колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.11. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, журнал учета обращений граждан составляет 5 лет.

2.3 Требования к порядку выполнения административных процедур при рассмотрении устных обращений граждан

2.3.1. Административные процедуры в части рассмотрения устных обращений граждан включают следующий состав, последовательность и сроки выполнения:

- регистрация обращения - в день обращения;

- рассмотрение обращения в срок, установленный настоящим Положением.

2.3.2. Директор Колледжа, его заместители, другие должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.

2.3.3. При поступлении устного обращения во время ведения личного приема обращение регистрируется лицом, осуществляющим плановый прием в Журнале учета приема граждан (по форме Приложения Б).

2.3.4. 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 журнале обращений. В остальных случаях заявителю предлагается обратиться с письменным обращением.

2.3.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема, директор Колледжа дает соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в порядке оформления карточки личного приема, в которой дублируется информация, отраженная в журнале учета приема граждан и которая передается исполнителю с поручением о рассмотрении вопроса по существу.

2.3.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.3.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4. Формы контроля

2.4.1. Контроль соблюдения последовательности действий и принятием решений осуществляется директором Колледжа.

2.4.2. Контроль полноты и качества работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2.4.3. Директором колледжа могут использоваться различные виды контроля: текущий, оперативный, упреждающий в порядке контрольных напоминаний, передача поручений под подпись и проч.

2.4.4. Должностные лица несут персональную ответственность за своевременное, надлежащее и объективное рассмотрение обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

2.4.5. Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

Приложение

Приложение А. Форма Журнала регистрации обращений граждан

Приложение Б. Форма Журнала учёта приема граждан

Положение разработано на 9 листах.

Форма Журнала регистрации обращений граждан

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п, дата регистрации	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Вид обращения	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Наличие приложений	Дата поступления на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма Журнала учёта приема граждан

Журнал учёта приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7