МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАССМОТРЕНО
педагогическим советом
Протокол заседания
от 22 апреля 2022 г.
№ 6

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБПОУ КК «КТЭК»
от 22 апреля 2022 г..
№ 1670

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Краснодарский торгово-экономический колледж»

Краснодар, 2022 г.

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Краснодарский торгово-экономический колледж» (далее – Положение, далее - колледж) определяет порядок работы в колледже с обращениями граждан, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.

1.2. Положение основано на следующих нормативных документах:

– Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации;

– Устав колледжа и иные локальные нормативные акты.

1.3. Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

– обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в образовательную организацию или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

– предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию в образовательной организации локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию и улучшению деятельности образовательной организации;

– заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности образовательной организации, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов образовательной организации, недостатках в работе образовательной организации, либо критика деятельности образовательной организации;

– жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц образовательной организации;

- ответственный исполнитель – работник образовательной организации, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющий полностью или частично функции органов управления образовательной организации, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в образовательной организации, включающие полномочия по подписанию писем от имени образовательной организации в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся колледжа, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление колледжем обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в колледж.

1.8. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.9. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях колледжа несут руководители структурных подразделений.

1.10. Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в колледж обращений осуществляет секретарь директора колледжа.

1.11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в колледжа с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. Виды обращений граждан и порядок их регистрации

2.1. Устные обращения граждан:

2.1.1. Рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

2.1.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

2.1.3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника колледжа на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

2.2. Письменные (электронные) обращения граждан:

2.2.1. При письменном (электронном) обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование колледжа, либо фамилию, имя, отчество лица (работника колледжа) с указанием его должности, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2.2. Письменное (электронное) обращение принимается на русском и английском языке и регистрируется в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию.

2.2.3. По просьбе гражданина, лично обратившегося в колледж, выдается расписка (приложение) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

2.2.4. По письменной просьбе гражданина, направившего обращение в электронной форме, на указанный в обращении адрес направляется информация о поступлении обращения в колледж.

2.2.5. Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником, ответственным за прием писем (обращений), при этом:

– проверяется правильность адресности обращения;

– вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);

– обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 2.2.1. настоящего Положения.

2.2.6. Поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

2.2.7. Работником, ответственным за прием писем (обращений), составляются акты в случаях:

– наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;

– отсутствия письменных вложений;

– отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;

– в случае необходимости – в иных случаях.

2.2.8. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками структурного подразделения, отвечающего за прием обращений (писем). Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передается вместе с ними на рассмотрение.

2.2.9. Обращения на английском языке направляются для перевода. Перевод осуществляется в течение 2 рабочих дней, если текст обращения не превышает трех страниц. Если текст обращения превышает три страницы, срок выполнения перевода составляет не более 5 рабочих дней.

Дальнейшая работа с указанными обращениями осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.2.10. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.2.11. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.3. Анонимные обращения граждан:

2.3.1. Анонимные обращения граждан, поступившие в колледж, не рассматриваются.

2.3.2. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

2.4. Личный прием граждан:

2.4.1. Личный прием граждан в колледже осуществляется директором колледжа/заместителями директора/руководителями структурных подразделений или уполномоченными на то лицами.

2.4.2. Личный прием граждан в колледже осуществляется в часы приема, согласно административному регламенту. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения административного регламента на информационных стендах и официальном сайте колледжа.

2.4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.4.4. Работники, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению других работников колледжа.

2.4.5. Работники колледжа, ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

– удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и сроки исполнения принятого решения;

– отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования данного решения;

– принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему

причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

2.4.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию работника, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

2.4.7. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, работник колледжа вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения после регистрации направляются (в том числе, в системе электронного документооборота) директору колледжа, который в течение двух рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости)) по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

3.2. Ответственными исполнителями для рассмотрения обращения могут быть назначены заместители руководителя колледжа по направлениям деятельности, бухгалтер, руководители структурных подразделений.

3.3. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.

3.4. Ответственные исполнители рассматривают по существу полученные обращения, обеспечивают их исполнение, координируют работу соисполнителей.

3.5 Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению непосредственно подчиненным им работникам.

3.6. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

3.7. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении(исполнении) обращений обязаны:

– внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

– принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

– соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим Положением;

– сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

3.8. При необходимости оказания правовой помощи при рассмотрении обращения, ответственный исполнитель, соисполнители вправе обратиться к юрисконсульту, который осуществляет правовую экспертизу и согласование проекта ответа на обращение.

3.9. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись директору колледжа.

3.10. Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

3.11. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа.

3.12. Ответы на обращения оформляются на бланках колледжа за подписью директора колледжа.

3.13. 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.

3.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.15. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников образовательной организации, а также членов их семей, директор колледжа может принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.16. Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в пятидневный срок по поступлении обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

Если фамилия, почтовый и/или электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то ответственным исполнителем составляется акт, в

котором фиксируется факт отсутствия возможности ответа на обращение по вышеназванным причинам.

3.17. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор колледжа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется.

3.18. В случае, если обращение не связано с деятельностью колледжа, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц колледжа, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется секретарем директора колледжа в течение 7 дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.

3.19. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.

3.20. В случае, если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину секретарем директора колледжа в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращения, поступившее в колледжа, рассматривается в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены директором колледжа, но не более чем на 30 календарных дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения. Продление сроков может быть только однократным.

4.3. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним работникам образовательной организации, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения поручений.

4.4. Соисполнители в течение 15 календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.5. Ответственный исполнитель в срок не позднее 8 рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение и подписание ответа уполномоченным лицом.

4.6. Ответ на обращение гражданину направляется не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения.

4.7. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами,

приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. В случае если окончание срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

5. Контроль исполнения обращений граждан

5.1. Исполнение обращений контролируется с целью:

– обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;

– принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями;

– выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым граждане обратились повторно.

5.2. Директор колледжа, его заместители по направлениям деятельности, ответственный исполнитель осуществляют в пределах своей компетенции контроль исполнения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.3. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляют секретарём директора. В случае отсутствия ответа на обращение за 7 дней до окончания срока подготовки ответа секретарь директора направляют ответственному исполнителю справку-напоминание.

5.4. Исполнение обращений по существу контролирует исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения гражданина. В случае назначения нескольких исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения гражданина, ответственность распределяется в равной степени.

5.5. Обращение гражданина снимается с контроля секретарем директора:

– после представления исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения гражданина, копии ответа заявителю по существу обращения;

– в случае, если обращение было перенаправлено в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, после представления исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения гражданина, письма о направлении обращения по принадлежности и письма-уведомления гражданину, направившего обращение, о переадресации его обращения.

5.6. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина

влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.