

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение по порядку рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Республики Дагестан «Кизлярский профессионально-педагогический колледж» (далее – Положение) является локальным правовым актом государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Дагестан «Кизлярский профессионально-педагогический колледж» (далее – образовательная организация).

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и организацию личного приема граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и иных правовых актов, регулирующих использование персональных данных;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 –ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает:

рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.5. Запрещается преследование граждан в связи с их обращением в образовательную организацию с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

1.7. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение)- изложенное в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;
- предложение – пожелания или рекомендации по улучшению деятельности образовательной организации;
- заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействию 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 образовательной организации;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Организация делопроизводства.

2.1. Организация работы с письменными и устными обращениями должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарем образовательной организации.

2.3. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений осуществляется руководителем образовательной организации либо уполномоченным лицом образовательной организации.

2.4. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям осуществляется ответственными сотрудниками образовательной организации.

3. Требования к обращению.

3.1. Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование образовательной организации, в которую направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность; а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен по электронной почте) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме по почте), изложение существа вопроса, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы граждан, подписавших письмо с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ. Граждане вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы граждан, подписавших письмо с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ. Граждане вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

3.4. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) и четко сформулировать суть обращения. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению (текст набран латинскими буквами по транскрипции русских слов, набран нечитаемыми символами, не разбит на предложения и др.) ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия и адрес поддаются прочтению.

3.7. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

4. Прием и регистрация обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа.

4.1. Все поступающие в образовательную организацию обращения принимаются и регистрируются в день их поступления (кроме выходных и праздничных дней) секретарем образовательной организации. Поступившие обращения в выходные и праздничные дни в форме электрон-

ного документа регистрируются в первый рабочий день после выходного или праздничного дня.

4.2. Поступившие обращения граждан рассматриваются в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по электронной почте, по информационным системам общего пользования в форме электронного документа.

4.4. Секретарь образовательной организации:

4.4.1. Проверяет адресованные почтовые отправления, целостность конверта, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие почтовые отправления.

4.4.2. Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма прилагает конверт и поступившие документы (например, справки, копии аттестатов, дипломов и др.).

4.4.3. Поступившие обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в электронном виде, по форме согласно приложению № 1.

4.4.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

4.4.5. После регистрации обращения направляются руководителю образовательной организации для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

5. Рассмотрение письменных обращений и устных, поступивших в ходе личного приема граждан.

5.1. Обращение, поступившее в образовательную организацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Рассмотрение письменных обращений.

5.2.1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2.2. После регистрации в тот же день обращение направляется для рассмотрения обращения руководителю образовательной организации либо уполномоченному лицу образовательной организации. Руководитель образовательной организации либо уполномоченное лицо образовательной организации передает секретарю для регистрации указания по исполнению и постановки на контроль.

5.2.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, 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, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю образовательной организации либо уполномоченному лицу образовательной организации на утверждение.

5.2.4. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке образовательной организации, подписывается руководителем образовательной организации либо уполномоченным лицом образовательной организации и оформляется в соответствии с правилами делопроизводства.

5.2.5. Ответ на обращение, поступившее в образовательную организацию по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу отправителя либо по адресу, указанному в обращении.

5.2.6. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты отправителя либо по адресу, указанному в обращении.

5.3. Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан:

5.3.1. Информация о приеме размещается на информационном стенде и официальном сайте образовательной организации.

5.3.2. Личный прием граждан в образовательной организации проводится руководителем образовательной организации либо уполномоченным лицом образовательной организации.

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

5.3.4. Информация о дате и времени личного приема доводится до сведения граждан, в случае изменения даты и времени личного приема, граждане, записанные на прием, уведомляются секретарем образовательной организации.

5.3.5. При личном приеме граждан заполняется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2.

5.3.6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В этом случае в карточке личного приема заявитель делает собственноручную запись: «С устным разъяснением согласен.

Письменного ответа не требуется». Ставится подпись заявителя и дата.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении.

5.3.7. В карточке личного приема гражданина в правом нижнем углу секретарь образовательной организации делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Разъяснено», «Направлен ответ заявителю»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

5.3.8. Ответ на обращение с личного приема оформляется согласно пункту 5.2. настоящего Положения.

5.4. Рассмотрение обращений от граждан, затрагивающие интересы третьих лиц, могут быть рассмотрены в случае, если гражданин предоставил документ, подтверждающий право представлять интересы третьих лиц.

6. Хранение материалов по обращениям граждан.

6.1. Секретарь образовательной организации осуществляет хранение материалов по обращениям граждан.

6.2. Обращения граждан, документы, связанные с их разрешением, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела.

6.3. Устанавливается пятилетний срок хранения дел, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается руководителем образовательной организации.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность работников образовательной организации при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

7.1. Руководитель образовательной организации в пределах своей компетенции осуществляет контроль за осуществлением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Сотрудники образовательной организации, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

7.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

7.4. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность предусмотренную, действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
К Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном бюджетном профессиональном
образовательном учреждении Республики Дагестан
«Кизлярский профессионально-педагогический колледж»

Форма журнала обращений граждан

№ п/п (регистраци- онный №)	Дата поступления обращения	ФИО гражданина	Вид обраще- ния (предложение заявление, жалоба, вопрос)	Канал обращения (по телефону, электронная почта, по почте, личный прием)	Краткое содержание обращения	Должность ФИО исполнителя	Информация об исполнении

Приложение 2

К Положению

о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном бюджетном профессиональном
образовательном учреждении Республики Дагестан
«Кизлярский профессионально-педагогический колледж»

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Дагестан
«Кизлярский профессионально-педагогический колледж»

Дата приема

«___» _____ 2018г.

Входящий № ___

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Фамилия _____

Имя _____ Отчество _____

Адрес для связи: _____

Телефон для связи: _____

Содержание обращения: _____

Лицо, проводившее прием

должность _____ Ф.И.О

ПОДПИСЬ

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 181713744333387461230331213761435072100037620612

Владелец Курбанов Хизри Темирланович

Действителен с 11.09.2024 по 11.09.2025