



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
Саратовской области «Саратовский колледж строительства мостов и
гидротехнических сооружений»
(ГАПОУ СО «СКСМГС»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

В.А.Цельх

« 03 »



П О Р Я Д О К
рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном автономном образовательном учреждении Саратовской области «Саратовский колледж строительства мостов и гидротехнических сооружений» (ГАПОУ СО «СКСМГС») разработан на основании:

- Конституции Российской Федерации Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993г. (с изменениями и дополнениями, утвержденными 04.07.2020г.);
 - Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 27.12.2018 №528-ФЗ) (далее - ФЗ №59-ФЗ);
 - Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями от 03.04.2020 № 105-ФЗ);
 - Трудового кодекса Российской Федерации от 30.12.2001г. № 197-ФЗ (с изменениями и дополнениями от 24.04.2020г.);
 - Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ (с изменениями и дополнениями от 31.07.2020 № 303-ФЗ) (далее - КоАП РФ);
 - Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с дополнениями и изменениями от 31.07.2020 № 45-ФЗ);
- Устава ГАПОУ СО «СКСМГС».

1.2. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления (статья 33), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ СО «СКСМГС» должностными лицами.

1.3. Порядок является локальным нормативным актом ГАПОУ СО «СКСМГС» (далее - колледж).

1.4. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в пределах компетенции колледжа (ст.1. п.2. ФЗ №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

1.5. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан регламентируется статьей 5.59 КоАП РФ.

2. Основные задачи и функции в работе с обращениями граждан

2.1. Основные задачи:

- Организация учета письменных, устных обращений и обращений граждан, поступающих в электронном виде;
- Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан.

2.2. Функции:

- Осуществление приема, учета и регистрации (в том числе в системе электронного документооборота) обращений, контроль своевременного их рассмотрения;
- Контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан в структурных подразделениях;
- Прием и консультации граждан;
- Осуществление контроля сроков исполнения, качества и полноты ответов по обращениям граждан;
- Информирование обратившихся граждан в результате их письменных или устных обращений;
- Совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, направленных на предотвращение нарушений порядка и сроков их рассмотрения;
- Осуществление необходимых мер по защите информации, персональных данных, в т.ч. представленных в электронной форме.

3. Права граждан при рассмотрении обращений

3.1. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

- Знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства РФ;
- Отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений, направив соответствующее письменное заявление в другие организации;
- Обжаловать решения, принятые по их обращениям.

4. Организация работы с обращениями граждан

4.1. Процесс рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие этапы:

- Выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции колледжа;
- Определение порядка разрешения вопроса по существу;
- Определение исполнителя;
- Установление срока исполнения;
- Подготовка и направление гражданину ответа.

4.2. Ответ на обращение не дается:

- Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес для ответа;
- Если в обращении содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья, имуществу должностного лица, членов его семьи;
- Если текст обращения не поддается прочтению;
- Если ответ не может быть дан без разглашения сведений, содержащих информацию о персональных данных сторонних лиц.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении указывает наименование колледжа, фамилию, имя, отчество, должность руководителя колледжа, а также свои паспортные данные, фамилию, имя, отчество, адрес по которому должен быть направлен ответ, номер телефона, ставит личную подпись и дату.

5.2. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин (организация) указывает наименование колледжа, фамилию, имя, отчество, должность руководителя колледжа, свои паспортные данные, фамилию, имя, отчество, телефон, дату, адрес

электронной почты (если ответ должен быть направлен форме электронного документа).
Обращение по электронной почте может быть подписано в соответствии с федеральным законом электронной подписью.

5.3. При необходимости, для полного ответа на обращение гражданина, могут быть затребованы и другие сведения.

5.4. Гражданин может приложить к обращению необходимые документы.

5.5. Письменное обращение (обращение по электронной почте) регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

5.6. После резолюции директора колледжа, содержащей указание лица, ответственного за исполнение ответа, обращение гражданина передается в соответствующее структурное подразделение колледжа.

5.7. Ответственность за исполнение обращений граждан возлагается на руководителей структурных подразделений колледжа.

5.8. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

5.9. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в срок до 15 дней со дня их регистрации.

5.10. При необходимости проведения специальной проверки, и получения дополнительных материалов, иных действий, связанных с рассмотрением обращения, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 1 месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

5.11. Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении в порядке и формах, определенных федеральным законодательством (ФЗ №149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

5.12. Документы доверенным лицам выдаются по заявлению и при наличии заверенной нотариально доверенности.

5.13. Ответы на письменные обращения организациям выполняются на основании письма-запроса, направленного по почте и оформленного в установленном порядке на бланке организации при наличии регистрации письма, подписи, печати организации.

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

5.15. Учет ответов на обращение граждан ведется в журнале регистрации в канцелярии, отделе кадров, бухгалтерии, на заочном отделении, учебной части колледжа.

5.16. Документы, связанные с работой, по заявлению выдаются в трехдневный срок лицам, с которыми заключены действующие трудовые договоры.

5.17. В соответствии со структурой деятельности колледжа обращения граждан

рассматриваются в следующем порядке:

- Обращения по вопросам приема - ответственный секретарь приемной комиссии (в период работы приемной комиссии);
- Обращения по кадровым вопросам, по архивным справкам, по соблюдению законных прав сотрудников, обучающихся - специалист по кадровому делопроизводству;
- Обращения по организации отдыха и быта в общежитии - заместитель директора по воспитательной работе;
- Обращения по взаимоотношениям в студенческом коллективе - администрация колледжа;
- Обращения по финансовым вопросам - главный бухгалтер;
- Обращения, связанные с вопросами получения образования в колледже - зам. директора по учебной работе.

5.18. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за достоверность содержания подготовленного ответа и соблюдением сроков рассмотрения и исполнения обращения.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан проводится директором или уполномоченным на то лицом. Результаты личного приема фиксируются в журнале регистрации по личному приему граждан (Приложение).

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и письменное обращение для занесения в журнал регистрации. В случае, если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. Письменный ответ гражданину дается в течение 15 дней после регистрации письменного обращения. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

6.3. В случае если в обращении содержатся вопросы, решения которых не входят в компетенцию колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (ст.13. п.6 ФЗ № 59).

6.5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№№ п/п	Дата приема	Ф.И.О., паспортные данные, домашний адрес	Место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Устное разъяснение получил (подпись гражданина)	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7
2						
3						