МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ВЕЛÖДАН ДА НАУКА МИНИСТЕРСТВО

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Сыктывкарский лесопромышленный техникум»
ГАПОУ «СЛТ»
«Сыктывкарса вöр промышленносьт техникум»
уджсикасö велöдан канму асшöрлуна учреждение

Герко И.Н. Подписано цифровой подписью: Герко И.Н. Дата: 2023.11.17 15:06:10 +03'00'

УТВЕРДЖАЮ
Директор _____ И.Н. Герко
Приказ № 137/1 от 31.08 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГАПОУ «СЛТ»

Рассмотрено на заседании
Педагогического совета
Протокол № 1
от «31» 08 2023 г.

г. Сыктывкар
2023 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Сыктывкарский лесопромышленный техникум» (далее - Учреждение), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Республики Коми «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми» от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ.

1.2. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц должностными лицами Учреждения.

2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан (далее – обращения) регистрируются секретарем Учреждения и ставятся на контроль исполнения в журнале регистрации входящей корреспонденции в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

2.2. Секретарь, ответственный за прием обращений:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) гражданина, наименования организации, почтового (юридического) адреса, наличие личной подписи гражданина либо должностного лица организации, наличие адреса электронной почты, если ответ должен быть дан в электронной форме;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- производит копирование документов, если копии необходимых документовне представлены, делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- регистрирует обращение.

2.3. При регистрации проставляет штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

2.4. При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

2.3.1. обращению присваивается регистрационный номер;

2.3.2. указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) либо наименование организации, почтовый (юридический) адрес;

2.3.3. отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано в адрес Учреждения, то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

2.3.4. ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера, направленного ранее ответа, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным.

2.4. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его

просьбе на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, и сообщает контактный телефон Учреждения (телефон для справок по обращениям граждан).

2.6. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются директору (лицу его заменяющему), для их последующего распределения в структурные подразделения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

2.7. Директор Учреждения в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращенияисполнителю:

2.7.1. Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения в случае, если обращение не относится к компетенции Учреждения, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, путем направления письма, за исключением случая, если текстписьменного обращения не поддается прочтению.

2.7.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

2.7.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.7.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации оформляет ходатайство на имя Директора Учреждения «О списании в дело» (приложение 1).

Директор в течение трех дней со дня получения ходатайства принимает решение «О списании в дело», которое оформляет резолюцией.

2.8. В случае если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким Исполнителям, то подлинник обращения направляется Исполнителю – ответственному (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям – соисполнителям поручения.

Соисполнители поручения в указанный ответственным исполнителем срок, который не должен превышать 10 календарных дней со дня получения поручения орассмотрении обращения, направляют в адрес ответственного исполнителя своипредложения.

2.9. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, 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, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

2.10. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление гражданину.

2.11. В случае если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем,Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный

орган в соответствии с его компетенцией, а также об уведомлении гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.12. Письменное обращение, поступившее в Техникум, рассматривается в течение30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.13. В случаях если для исполнения поручения необходимо проведениепроверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен директором, но не более чем на 30 календарных дней.

В этих целях Исполнитель, ответственный за исполнение поручения, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя Директора служебную записку с обоснованием необходимости продления срокаисполнения поручения.

В случае получения резолюции Директора о продлении срока исполнения поручения в течение одного рабочего дня в адрес гражданина направляется уведомление с указанием срока направления ответа на его обращение.

Продление срока рассмотрения обращения отражается в системе электронного документооборота в течение одного дня со дня вынесения Директором.

2.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя Директора о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином. Директор в течение трех рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

2.15. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в органах государственной власти и местного самоуправления, организациях, у гражданина (юридического лица) обратившегося в Техникум;
- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- привлекать в установленном порядке экспертов;
- обращаться к директору Учреждения с предложением создать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место, инициировать проведение проверки;
- проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

2.15. Для получения необходимой дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, ответственным Исполнителем подготавливается соответствующий запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу,не должен превышать 15 дней. В исключительных случаях при наличии оснований

для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя.

2.15. Ответ на обращение изготавливается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

2.16. Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. Ответственность за содержание ответа гражданину возлагается на исполнителя, получившего поручение о рассмотрении обращения.

2.17. Ответ на обращение гражданина подписывается директором Учреждения.

2.18. В случае, если обращение поступило на рассмотрение в Учреждение из органов государственной власти Республики Коми, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа гражданину направляется в соответствующий государственный орган в срок, указанный в сопроводительном письме.

2.19. При получении письменного обращения, в котором содержатся 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 и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.20. Обращение, поступившее в Техникум в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

3. Порядок проведения личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан проводится директором, заместителем директора либо лицами, их заменяющими в своих рабочих кабинетах.

3.2. Личный прием граждан Директором проводится по предварительной записи согласно утвержденным графикам приема граждан по личным вопросам.

В случае отсутствия в назначенный день прием директора Техникума прием осуществляет один из его заместителей или лицо его заменяющее. В случае переноса приема на другой день и время заявитель об этом уведомляется заблаговременно.

3.3. Запись граждан на личный прием осуществляется секретарем Учреждения по телефону 8(8212) 62-50-53.

3.4. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием секретарь вносит запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению.

3.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

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 Карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней с момента личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.6. При проведении личного приема граждан директором Учреждения могут быть приглашены сотрудники Учреждения, в чью компетентность входит решение вопроса, о чем делается пометка в карточке личного приема.

3.7. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема

гражданина.

3.8. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.10. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

3.11. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, а также недееспособные на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, прием может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного прием.

4. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан

4.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится Директором Учреждения путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений граждан и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

4.2. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля в день направления ответа гражданину.

4.3. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в день направления окончательного ответа гражданину.

4.4. Данные о снятии обращения гражданина (поручения о рассмотрении обращения гражданина) с контроля исполнения вносятся в единую систему электронного документооборота.

5. Соблюдение гарантии безопасности гражданинав связи с его обращением

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии законодательством.

6. Организация хранения обращений граждан

Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся в течение 3 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, которые хранятся постоянно.

В случае ликвидации Учреждения обращения граждан, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

Приложение 1
(форма)

КАРТОЧКА
учета обращений граждан

Входящий номер и дата регистрации	Фамилия, инициалы

Подробный адрес

Дата отправления письма на рассмотрение	Дата получения ответа

Краткое содержание письма

Резолюция

(обратная сторона карточки)

Дата передачи на исполнение	Кому направлено письмо	Срок исполнения	Расписка в получении	Номер дела, в котором хранится письмо или отметка об уничтожении

Отметка о контроле и исполнении

Когда и кем письмо снято с контроля

Приложение 2
(форма)

Журнал

предварительной записи и учета личного приема граждан

(ФИО, должность должного лица, осуществляющего прием)

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес места жительства заявителя	Содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения (краткое содержание ответа)

Приложение 3
(форма)

Карточка
личного приема граждан

№_____ дата регистрации "___" _____20___г.

Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан
_____
_____
_____
_____
Место работы, должность заявителя _____
Инвалидность_____
Адрес регистрации заявителя, контактный телефон _____
_____
Краткое содержание обращения
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
Ф.И.О. должность лица, ведущего прием _____
_____
Кому, что и в какие сроки поручено
_____
_____
_____
_____
Результат рассмотрения обращения
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
Отметка о снятии с контроля _____ _____
_____