

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ
И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ЙӖЗӖС ВЕЛӖДАН, НАУКА
ДА ТОМ ЙӖЗ ПОЛИТИКА МИНИСТЕРСТВО**

**Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Сыктывкарский лесопромышленный техникум»
«Сыктывкарса вӧр промышленность техникум»
уджсикасӧ велӖдан канму учреждение**

УТВЕРЖАЮ



Директор

И.Н. Герко

**приказ от 21.04.2016 № 116/1 (в
ред. приказа от 03.10.2017 № 292)**

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Государственное профессиональное образовательное учреждение «Сыктывкарский лесопромышленный техникум» (далее именуемое 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.

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

2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан (далее – обращения) подлежат регистрации и постановке на контроль исполнения в журнале регистрации входящей корреспонденции службой документооборота и делопроизводства 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, личной подписи гражданина либо должностного лица организации, 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 документов не 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. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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, должностным лицам, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

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

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 текст письменного 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. В этом случае Исполнитель запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.7.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и имя 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 руководителя Учреждения «О списании в дело».

Руководитель 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

о рассмотрении обращения, направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения.

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 течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.13. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

В этих целях Исполнитель, ответственный за исполнение поручения, не позднее 7 календарных дней после регистрации обращения представляет на имя руководителя служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения резолюции руководителя 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 документооборота в течение одного дня со дня вынесения резолюции руководителя.

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 руководителя Учреждения о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином. Руководитель Учреждения 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.

2.16. 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.

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

Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

2.19. Ответ на обращение гражданина подписывается директором Учреждения или лицом, его заменяющим.

2.20. При поступлении обращения в Учреждение по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, Исполнитель обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения в этот государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.21. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и

сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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 приёма директора Техникума приём 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 (8212) 62-55-16.

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. Гражданин, находящийся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, 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 приема.

4. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан

4.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится службой документооборота и делопроизводства 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.

5. Соблюдение гарантии безопасности гражданина в 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
исключено

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)
-------	-------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------	---

Карточка
личного приема граждан

№ _____ дата регистрации " ____ " _____ 201__ 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: _____
