Государственное профессиональное образовательное
автономное учреждение Ярославской области
Ярославский педагогический колледж

150029 г. Ярославль
улица Маланова, 14

Телефон: (4852) 32-64-14
Факс: (4852) 32-64-14

УТВЕРЖДЕНО
приказом и.о. директора
от 13.07.2017 № 161

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГПОАУ ЯО Ярославский педагогический колледж

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в государственное профессиональное образовательное автономное учреждение Ярославской области Ярославский педагогический колледж (далее – Колледж) разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Уставом Колледжа.

1.2. Положение регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Колледже, определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

2. Основные термины и понятия

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Колледж.

2.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2.3. Заявление – просьба гражданина о содействии 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

2.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в образовательное учреждение.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Порядок приема обращений граждан

4.1. Работу по приему, регистрации, контролю по своевременному и эффективному рассмотрению обращений граждан в Колледж, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан организует директор Колледжа.

4.2. Все обращения, поступающие в Колледж, регистрируются в день их поступления, информация о которых заносится в регистрационный журнал установленной формы.

4.3. По обращениям окончательные ответы готовятся работниками Колледжа и подписываются директором.

4.4. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

5. Рассмотрение обращений граждан

5.1. Работники Колледжа, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

5.2. Работники Колледжа при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в существе обращения;
- в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
- оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну и не содержат информации, не подлежащей разглашению;
- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;
- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям;
- при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. При этом 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.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.4. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

6. Виды обращений граждан и порядок их рассмотрения

6.1. Устные обращения граждан:

6.1.1. 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.

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

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

6.2. Письменные обращения граждан:

6.2.1. При письменном 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.

6.2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Колледж.

6.2.3. Не рассматриваются обращения, содержащие нецензурные выражения.

6.2.4. 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.

6.2.5. Письменные обращения регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями настоящего Положения.

6.3. Анонимные обращения граждан:

6.3.1. Анонимные обращения граждан, поступившие в Колледж или работникам, не рассматриваются.

6.3.2. 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.

6.4. Личный прием граждан:

6.4.1. Личный прием граждан в Колледже осуществляется директором или уполномоченным на то лицом. Предварительная запись на прием к директору осуществляется по телефону (4852) 32-64-14.

6.4.2. Личный прием граждан проводится в понедельник с 14.00 до 16.00.

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

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

6.4.5. Содержание устного обращения заносится в регистрационный журнал. 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 регистрационном журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4.6. 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.

6.4.7. 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.

6.4.8. 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.

7. Сроки рассмотрения обращений

7.1. Письменное обращение, поступившее в Колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях работник Колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день регистрации обращения.

7.4. 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.

8. Права граждан при рассмотрении обращений

8.1. Граждане при рассмотрении их обращений имеют право:

- знакомиться с материалами по делу об обращении;
- предоставлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании;
- требовать получения в установленный срок письменного ответа о результатах рассмотрения обращения;
- обжаловать принятое решение;
- осуществлять иные права в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Результаты рассмотрения обращений граждан

9.1. По результатам рассмотрения обращений граждан работник Колледжа принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
- о направлении обращения по подведомственности.

9.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

9.3. Директор Колледжа, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение работникам Колледжа.

9.4. В случае несогласия с решением, принятым Колледжем, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу либо в суд в установленном порядке.

10 Ответственность за нарушение установленного Положения

10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Положения влекут за собой ответственность виновных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.