

Министерство образования и науки
Хабаровского края
Краевое государственное автономное
профессиональное образовательное
учреждение
«Губернаторский авиастроительный
колледж
г. Комсомольска-на-Амуре
(Межрегиональный центр компетенций)»
(КГА ПОУ ГАСКК МЦК)

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
КГА ПОУ ГАСКК МЦК

В.А. Аристова



ПОЛОЖЕНИЕ

17.09.2021, № 20

г. Комсомольск-на-Амуре

О порядке рассмотрения
обращения граждан

1. Назначение и область применения

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) определяет порядок работы с обращениями граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, включая юридические лица (далее - граждан), в краевом государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Губернаторский авиастроительный колледж Комсомольска-на-Амуре (Межрегиональный центр компетенций)» (далее - колледж), правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями КГА ПОУ ГАСКК МЦК, сотрудниками и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов.

1.2 Все пункты Положения распространяются на все обращения граждан, поступившие в КГА ПОУ ГАСКК МЦК в устной, письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения.

1.3 Требования настоящего Положения являются обязательными к исполнению и распространяются на все структурные подразделения колледжа.

2. Нормативные документы

Настоящее Положение разработано с учетом требований следующих нормативных документов:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Указа президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»;

- Закона Хабаровского края от 20 ноября 2019 № 24 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае»;
- Устава КГА ПОУ ГАСКК МЦК;
- Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом от 03.03.2017 № 117/2-П.

3. Основные понятия

3.1. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Анонимное обращение — обращение гражданина, в котором не указаны фамилия, имя, отчество, адрес и не стоит личная подпись адресата.

Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его (их) нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его (их) конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе сотрудников колледжа.

Предложение — рекомендация гражданина по улучшению работы КГА ПОУ ГАСКК МЦК или совершенствованию нормативных локальных актов колледжа.

Коллективное обращение — обращение двух и более граждан, а также обращение, поступившее от имени коллектива организации. Обращение гражданина (далее — обращение) — направленное в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба.

Обращение гражданина, не поддающееся прочтению — документ, текст которого невозможно прочесть вследствие поврежденности, неразборчивости почерка или выцветания чернил.

Устное обращение — обращение гражданина, в устной форме с занесением данных в карточку личного приема гражданина.

Личный прием — прием гражданина генеральным директором либо его заместителями.

4. Общие положения

4.1 Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в КГА ПОУ ГАСКК МЦК разработано в целях обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных, письменных и поступивших в электронной форме обращений граждан с уведомлением о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок, определения

сроков и последовательности действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, контроля их исполнения.

4.2 Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем генерального директора и ведется отдельно от других видов документов. Подлинники обращений хранятся у секретаря генерального директора, в сформированных делах, согласно п.5.6 настоящего Положения. Для рассмотрения и подготовки ответа обращения передаются исполнителям в копиях в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Положения.

4.3 Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование учреждения, фамилию, имя, отчество лица, которому оно направляется, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути заявления, жалобы или предложения, личную подпись заявителя и дату. Если обращение гражданина направлено по электронной почте, адресат 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.

Обращение гражданина в электронной форме выводится на бумажном носителе и дальнейшая работа с обращением осуществляется в соответствии с п. 4.5 – 5.6 настоящего Положения.

4.4 Общий срок рассмотрения обращения гражданина не может превышать 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения. Решение о продлении срока рассмотрения принимается генеральным директором.

4.5 Обращения граждан не рассматриваются по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- письменное обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;
- в письменном обращении гражданина не указаны фамилия обратившегося и почтовый/электронный адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5. Административные процедуры

5.1 Последовательность административных действий (процедур)

5.1.1 Рассмотрение обращений граждан, поступивших в КГА ПОУ ГАСКК МЦК, включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация;
- направление обращений граждан на рассмотрение и рассмотрение обращений в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Положения;
- подготовка и направление ответов гражданам;
- оформление дел по обращениям граждан.

5.2 Личный прием граждан

5.2.1 Личный прием граждан в КГА ПОУ ГАСКК МЦК проводится генеральным директором и его заместителями.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах указана в Приложении №1 к настоящему Положению.

5.2.2 Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- граждане старше 70 лет;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф.
- дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей

В случае, если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием граждан.

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

5.2.4 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2.5 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.2.6 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию генерального директора, его заместителей, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.2.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

5.2.8 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3 Прием и регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

5.3.1 Основанием для начала рассмотрения письменных обращений граждан является обращение, поданное в КГА ПОУ ГАСКК МЦК в письменной или в электронной форме. Все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную колледжа почтовыми отправлениями, по факсу (4217)26-50-54, по электронной почте или передаются курьером либо лично гражданами.

5.3.2 Регистрации и рассмотрению подлежат обращения граждан в электронной форме, направленные только на официальный электронный адрес колледжа (gaskk_mck@mail.ru) или официальный сайт (www.gaskk-mck.ru).

Обращения граждан в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты колледжа, регистрации и рассмотрению не подлежат.

5.3.3 Поступившие в приемную генерального директора письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений, в котором в обязательном порядке указывается дата регистрации документа, ФИО гражданина, отправившего письменное обращение, его адрес и краткая аннотация поступившего письменного обращения. Указывается фамилия исполнителя, который осуществляет ответ на обращение, в соответствии с компетенцией вопросов. Отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, факс и т.д.)

Если письмо подписано двумя и более авторами, то в журнал регистрации обращений граждан вносятся реквизиты автора, в адрес которого просят направить ответ.

5.3.4 В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп "Входящий" с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и датой регистрации (число, месяц, год). В случае если нижний правый угол занят текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

5.3.5 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 Направление обращения на рассмотрение

5.4.1 Секретарь генерального директора отслеживает обращения граждан, содержащие вопросы, тесно взаимосвязанные с другими письменными обращениями того же гражданина, поступившими ранее. При наличии таковых, копии ранее поступивших письменных обращений и ответов, которые давались на них, прикладываются к вновь поступившему обращению. Если в письменном обращении гражданин ссылается на внутренний распорядительный документ колледжа, копия данного документа прикладывается к поступившему обращению.

5.4.2 Письменные обращения граждан, поступившие на рассмотрение в колледж, после приема и регистрации не позднее следующего дня, за днем регистрации, передаются для дальнейшего рассмотрения руководителям соответствующих структурных подразделений колледжа в соответствии с компетенцией вопроса, указанного в обращении и резолюцией генерального директора (его заместителя). Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.4.3 Обращения, направляемые на исполнение нескольким исполнителям, передаются секретарем генерального директора не позднее следующего дня со дня получения резолюции генерального директора о назначении исполнителя.

Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа, в соответствии с предоставленной информацией соисполнителями, осуществляет ответственный исполнитель, назначаемый генеральным директором.

Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.4.4 Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других подразделений и сотрудников колледжа;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5 Подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступивших в электронной форме

5.5.1 Ответы на письменные обращения граждан подписывают генеральный директор, его заместители и руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции.

5.5.2 Текст ответа должен быть полный, законченный, краткий. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

5.5.3 Ответы на обращения граждан, поступивших по электронной почте, направляются исполнителями в виде сканов на электронные адреса, указанные заявителями в обращениях.

5.5.4 После завершения рассмотрения обращения гражданина и подготовки ответа, копия ответа на письменное обращение или подлинник ответа на обращение, поступившее в электронном виде, передается в приемную генерального директора для регистрации. Затем подшивается к обращению гражданина. Сведения об исполнении ответа на обращения (исходящий номер, дата ответа на обращение) вносятся в журнал регистрации обращений.

5.5.5 В случае, если конечным результатом рассмотрения обращения гражданина является совершение необходимых действий (предоставление подлинников документов, предоставление справок и т.д.), то к отправляемым документам оформляется сопроводительное письмо, копия которого передается в приемную генерального директора.

5.5.6 Письменные обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

Конечным результатом исполнения может являться:

- письменный ответ на все поставленные в обращении гражданина вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям (при наличии таковых) того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

5.6 Оформление дел по обращениям граждан.

5.6.1 Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела секретарем генерального директора, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел КГА ПОУ ГАСКК МЦК.

5.6.2 При формировании дел необходимо помещать в дело только разрешенные обращения граждан с обязательным приложением к ним копии ответов. Документ-ответ помещается сразу за обращением, на который он дается.

5.6.3 Документы внутри дела группируются за период календарного года и систематизируются в хронологической последовательности. По объему дело не должно превышать 250 листов.

5.6.4 Завершенные дела хранятся в архиве колледжа в течение пяти лет. В случае неоднократного обращения гражданина – в течение пяти лет после последнего рассмотрения последнего обращения. А затем передаются на рассмотрение в постоянно действующую экспертную комиссию, где решается вопрос о продлении или завершении срока хранения.

6. Полномочия и ответственность

6.1 Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в резолюции генерального директора и его заместителей исполнители. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, не требующие решения генерального директора или его заместителей, несут руководители соответствующих структурных подразделений.

6.2 Исполнители несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

6.3 Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения административных процедур, правильность и обоснованность действий, законность применяемых мер по работе с обращениями граждан.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику.

6.4 Руководители структурных подразделений колледжа несут ответственность за случаи нарушения установленных сроков рассмотрения письменных обращений граждан, направленных на рассмотрение в их структурное подразделение.

6.5 Секретарь генерального директора осуществляет постоянный контроль за соблюдением сроков в работе с письменными обращениями граждан с момента регистрации обращений и до момента их разрешений.

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

обращения гражданина, поступившего в КГА ПОУ ГАСКК МЦК, в государственный орган или сотруднику, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

6.7 Нарушения Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.8 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или сотруднику, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Юрисконсульт



Е. В. Павлова

СОГЛАСОВАНО:

Совет Колледжа

протокол № 7 от

«07» 09 2021 г.

График личного приема граждан в КГА ПОУ ГАСКК МЦК

Должность, ФИО	День, время приема	Адрес места проведения приема
Аристова Вера Александровна Генеральный директор	1-й, 3-й понедельник месяца 15.00 -16.00 ч.	г. Комсомольск-на-Амуре, ул.Культурная, д.3, кабинет генерального директора
Аристова Вера Александровна Генеральный директор	2-й, 4-й понедельник месяца 15.00-16.00 ч.	г. Комсомольск-на-Амуре, пр.Мира, д.23, кабинет 127

Предварительная запись на прием осуществляется с 08.00 до 12-00 и с 12-30 до 15.30 (кроме выходных и праздничных дней) по телефону: 26-50-54 или по адресу: г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Культурная, д.3, приемная генерального директора