

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

Краевое государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«ГУБЕРНАТОРСКИЙ АВИАСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
г. КОМСОМОЛЬСКА-НА-АМУРЕ
(МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ)»

ПРИКАЗ

14.07.2016

№ 82-П

г. Комсомольск-на-Амуре

Об ответственном лице
за регистрацию обращений граждан

В соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в КГА ПОУ ГАСКК МЦК и в целях исполнения Федерального Закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить Голованову Е.Н., секретаря-машинистку, ответственным лицом за регистрацию заявлений и обращений граждан.
2. Головановой Е.Н. в соответствующем порядке оформить журнал регистрации заявлений и обращений граждан.

И.о. генерального директора



В.А. Аристова

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)

ПОЛОЖЕНИЕ

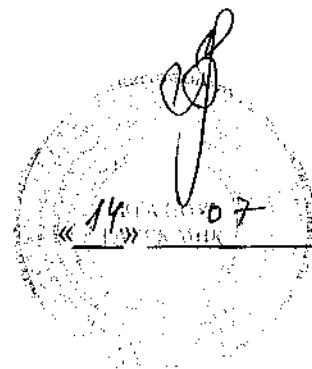
от 14.07.2016 № 92-П

г. Комсомольск-на-Амуре

УТВЕРЖДАЮ

И.о. генерального директора
КГА ПОУ ГАСКК МЦК

В.А. Аристова



2016 г.

О порядке работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом краевого государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Губернаторский колледж г. Комсомольска-на-Амуре» (Межрегиональный центр компетенций) (далее КГА ПОУ ГАСКК МЦК).

1.2. Назначением данного Порядка является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее - обращения) граждан, представителей юридических лиц в КГА ПОУ ГАСКК МЦК.

1.3. Порядок определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Порядок распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:
обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности КГА ПОУ ГАСКК МЦК, их должностных лиц;

заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами КГА ПОУ ГАСКК МЦК;

ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.

жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.

коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

II. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции КГА ПОУ ГАСКК МЦК, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

доступность для беспрепятственного обращения к генеральному директору КГА ПОУ ГАСКК МЦК и его заместителям;

строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики; внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором КГА ПОУ ГАСКК МЦК и его заместителями, главным бухгалтером, а также работниками КГА ПОУ ГАСКК МЦК по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителями, устанавливаются согласно графику.

2.6. Графики приема доводятся до сведения через информационные витрины и официальный сайт КГА ПОУ ГАСКК МЦК.

2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются генеральным директором КГА ПОУ ГАСКК МЦК в день их обращения.

2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.11. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Секретарь вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.

2.12. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;

при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

в случаях, если вопрос не относится к компетенции генерального директора КГА ПОУ ГАСКК МЦК, гражданину дается объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.13. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию генерального директора КГА ПОУ ГАСКК МЦК,

принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в сектор делопроизводства.

2.14. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

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

III. Письменная форма обращения граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. 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.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. 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, то генеральный директор КГА ПОУ ГАСКК МЦК или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую

законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в КГА ПОУ ГАСКК МЦК с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, генеральный директор КГА ПОУ ГАСКК МЦК назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц КГА ПОУ ГАСКК МЦК, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

IV. Устная форма обращения граждан

4.1 Устные обращения к генеральному директору КГА ПОУ ГАСКК МЦК поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

V. Обязанности должностных лиц КГА ПОУ ГАСКК МЦК по рассмотрению обращений граждан

5.1. Должностные лица КГА ПОУ ГАСКК МЦК обязаны:
обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;

регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

5.2. Должностным лицам КГА ПОУ ГАСКК МЦК без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

VI. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

VII. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.

7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя.

VIII. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

8.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

IX. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на генерального директора КГА ПОУ ГАСКК МЦК.

9.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а так-

же другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

X. Ответственность граждан за содержание их обращений

10.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами КГА ПОУ ГАСКК МЦК не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

XI. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

11.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 7 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

11.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

11.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в КГА ПОУ ГАСКК МЦК возлагается на генерального директора, его заместителей, главного бухгалтера и других работников КГА ПОУ ГАСКК МЦК, по вопросам, входящим в их компетенцию.

11.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

XII. Срок действия Положения

12.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения генеральным директором КГА ПОУ ГАСКК МЦК. Срок действия Положения не ограничен.

12.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на Совете КГА ПОУ ГАСКК МЦК, утверждаются приказом генерального директора КГА ПОУ ГАСКК МЦК и вводятся в действие с момента утверждения.