Министерство образования и науки
Самарской области
ГБОУ СПО «Самарский областной техникум
аграрного и промышленного сервиса»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
К.Т.Ткачев
24.01.2012

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан

Настоящее положение определяет порядок работы с обращениями (предложениями, жалобами, заявлениями) и приема граждан по личным вопросам.

1 Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений (предложений, жалоб, заявлений) и личный прием граждан в образовательном учреждении ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим законодательством, соответствующими инструкциями по делопроизводству и настоящим положением.

1.2. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, выполняет сотрудник приемной директора образовательного учреждения (далее – Приемная).

2 Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Все поступающие в учреждение обращения регистрируются Приемной в журнале учета обращений граждан в день их поступления. При этом проверяется правильность адресования корреспонденции и наличие указанных документов.

2.2. На каждом поступившем обращении в правом нижнем углу первого листа проставляется дата поступления обращения и порядковый номер поступившего обращения.

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.3. Если автор прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, 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, за исключением случаев, когда его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

2.5. На обращении, поступившем без подписи, проставляется буквенное обозначение «АНОНИМНО».

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

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в учреждении, о

чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. Определяется вид обращения: жалоба, заявление, предложение.

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

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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения.

2.7. Зарегистрированные письма докладываются руководству образовательного учреждения.

Обращения с пометкой «лично» или «конфиденциально» рассматриваются теми сотрудниками, которым они адресованы.

2.8. Обращения граждан в соответствии с поручениями руководства направляются на исполнение, при этом в журнале делаются специальные отметки о направлении обращения исполнителям с постановкой на контроль или без него.

2.9. Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по его рассмотрению координирует исполнитель, указанный в резолюции первым.

2.10. Не разрешается передавать письма из одного структурного подразделения в другие, минуя Приемную.

2.11. Обращения граждан после их разрешения возвращаются в Приемную со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел. Как правило, требуется возврат подлинников писем вместе с ответом о результатах рассмотрения. В отдельных случаях на исполнение направляются копии писем.

2.12. Письма граждан не направляются на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.13. 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, руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3 Сроки рассмотрения писем и уведомление авторов

3.1. Сроки рассмотрения писем определяются в соответствии с действующим законодательством (до одного месяца со дня поступления; обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, – в течение трех рабочих дней).

3.2. В тех случаях, когда для рассмотрения письма необходимо проведение специальной проверки, получение дополнительного материала и принятие других мер, сроки окончательного рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, но не более чем на один месяц, о чем сообщается заявителю в трехдневный срок.

4 Работа с обращениями, поставленными на контроль

4.1. Обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, обязательно берутся руководством образовательного учреждения на контроль и проверяются.

На контроль в обязательном порядке ставятся и обращения, по которым имеются конкретные поручения сотрудникам учреждения.

4.2. О постановке на контроль исполнения поручения на листе резолюции проставляется отметка «К».

4.3. Контроль за прохождением обращений граждан осуществляет Приемная.

4.4. Приемная, осуществляющая контроль, имеет право:

- запрашивать у исполнителей необходимые сведения о ходе исполнения поручений;
- требовать от исполнителей справки о причинах задержки исполнения поручений;
- вносить предложения по устранению выявленных нарушений в исполнении поручений и улучшению организации контроля.

4.5. Если исполнение поручения задерживается, то непосредственный исполнитель обязан обратиться к руководству образовательного учреждения за разрешением на продление установленного срока не позднее, чем за два дня до его истечения.

4.6. Если ответы не отвечают установленным требованиям, то такие материалы возвращаются исполнителям на доработку.

4.7. Письма считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены и решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и заявителю дан ответ в письменной или устной форме.

5 Организация работы по личному приему граждан

5.1. Личный прием граждан в образовательном учреждении осуществляют: директор, заместители директора в соответствии с графиком приема. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2. Запись на личный прием к директору осуществляет Приемная ежедневно в часы работы. При этом изучается возможность выполнения обращения в структурных подразделениях образовательного учреждения.

Заместители директора ведут прием без предварительной записи.

5.3. Содержание устного обращения заносится в журнале учета приема посетителей (по личным вопросам). 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 журнале учета приема посетителей (по личным вопросам). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. При необходимости предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное заявление в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, при этом в журнале делается отметка «оставлено заявление», его номер и дата регистрации.

5.4. В журнале учета приема посетителей (по личным вопросам) указываются результаты рассмотрения либо резолюция директора с поручением исполнителю.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист соответствующего подразделения.

5.7. Контроль за исполнением поручений директора по устным обращениям граждан осуществляет Приемная.

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

юрисконсульт Ю.Ю. Алексеев

СОГЛАСОВАНО
На заседании Совета техникума
Протокол № 1 от 24.01.2012,
Председатель
_____Ю.Ю.Алексеев