Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Самарской области
«Чапаевский химико-технологический техникум»

Утверждаю
И.о. директора ГБПОУ «ЧХТТ»
_____ Е.В. Первухина
«11» 05 2018 г

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке обращения граждан в образовательную организацию

Согласовано с Советом Учреждения

Протокол № 10 от «17» 05 2018 г.

Секретарь Совета Учреждения В.В. Кривошеева

1. Общие положения.

1.1.Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию образовательного учреждения (далее – ОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ОУ.

1.2.Организация работы с обращениями граждан в администрацию ОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, « Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ОУ и настоящим Положением.

1.3.Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4.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.Право граждан на обращение

2.1.Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;
- обращений информационного характера на сайт Учреждения, органы статистики и другие организации.

2.2.Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ОУ либо должностным лицам.

2.3.Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и

свободы других лиц.
2.4.Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.5.Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

3.1.При рассмотрении обращения в Администрацию ОУ гражданин имеет право:
3.1.1.Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.
3.1.2.Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
3.1.3.Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.7.4, 7.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
3.1.4.Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
3.2.Гражданину в связи с рассмотрением его обращения, в администрации ОУ гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.Требования к письменному обращению

4.1.В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование ОУ, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
4.2.В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.
4.3.Обращение, поступившее в Администрацию ОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.Направление и регистрация письменных обращений

5.1.Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя руководителя ОУ.
5.2.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
Все поступающие в администрацию ОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются.
5.3.Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в

компетенцию администрации ОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п.7,4, 7.8 настоящего Положения.

6.Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

6.1.Обращение, поступившее руководителю ОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
6.2. Руководитель ОУ:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.
6.3.Ответы на обращения граждан, присланные на имя руководителя ОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью руководителя ОУ и регистрируются в журнале.
6.4.Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.
Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.
Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.
Ответ на обращение, поступившее в Администрацию ОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1.Обращения граждан, поступившие руководителю ОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
7.2.В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается руководителем ОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».
7.3.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 орган в соответствии с его компетенцией.
7.4.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
7.5.При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему

обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
Решение о списании данного обращения « В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителю ОУ или первым заместителем.

7.6.В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются руководителем или первым заместителем.

7.7.Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение руководителю ОУ.

7.8.В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель ОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.9.В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

8.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.Организация работы по личному приему граждан

9.1. График и порядок личного приема граждан в ОУ устанавливается руководителем.

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

9.3. По вопросам, не входящим в компетенцию руководителя ОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

9.4. Ответы о принятых мерах направляются руководителю ОУ на подписание.

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

10.Хранение материалов по обращениям граждан

10.1.Делопроизводитель осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2.Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

10.3.Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

10.4.Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением

10.5.По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

10.6.Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.7.Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.8.Решение о списании указанных обращений принимает руководитель ОУ.