

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
Краевое государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение «Хабаровский технологический колледж»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
КГА ПОУ ХТК
Л.В. Меняковой
от 15.10.2019 № 46а

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в краевое
государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение
"Хабаровский технологический колледж"

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – Порядок), поступивших в краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение "Хабаровский технологический колледж" (далее – колледж), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, обеспечения их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правил ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", постановлением Правительства Хабаровского края от 30.06.2015 № 167-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края", приказом министерства образования и науки Хабаровского края от 12.07.2018 № 26 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в министерство образования и науки Хабаровского края", уставом колледжа, и иными нормативными актами.

1.4. В колледже рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в его компетенции.

1.5. Рассмотрение обращений граждан проводится директором колледжа, его заместителями и главным бухгалтером с использованием системы электронного документооборота Хабаровского края (далее – СЭД).

1.6. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используется в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через электронную приемную на официальном сайте колледжа (далее – электронная приемная) и их регистрация осуществляются секретарем директора.

1.8. Сведения о местонахождении колледжа, его почтовый адрес, график личного приема директора и его заместителей, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на официальном сайте колледжа:

khtk27.ru (далее – сайт колледжа); информационном стенде в холле колледжа.

1.9. Колледж располагается по юридическому адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Московская д. 6; телефон: 8 (4212) 30-68-99 (приемная).

Адрес электронной почты колледжа: khtk-27@yandex.ru

1.10. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8 (4212) 30-68-99.

1.11. Информация об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на сайте колледжа;
- на информационном стенде.

1.12. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 9.00 до 12.00 часов и с 14.00 до 16.30 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 9.00 до 12.00 часов и с 14.00 до 15.00 часов.

1.13. При ответах на телефонные звонки сотрудник колледжа подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании колледжа.

Если сотрудник колледжа, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения, в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет-приемную и по системе СЭД и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю директора.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем директора.

2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование колледжа либо фамилию, имя, отчество (последнее –

при наличии) должностного лица колледжа, либо должность должностного лица колледжа, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

К письменному обращению могут прилагаться документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме.

III. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления. Секретарь директора, производит их регистрацию в СЭД.

3.2. На каждое обращение создается учетная карточка (Приложение № 1) к настоящему порядку, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон и т.п.);

- определяются категория вопроса;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений; обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

3.3. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено, то указывается автор сопроводительного письма.

3.4. На поступившее обращение в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп "Входящий, дата №_" (штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение).

IV. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются в день их регистрации на рассмотрение директору колледжа для наложения резолюции.

4.2. На зарегистрированное обращение директором накладывается резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись директора с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.3. Резолюция на обращение оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращений в колледже.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу колледжа, решение или действия (бездействие) которого обжалуются.

4.6. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, в течение семи дней со дня регистрации направляются ответственным исполнителем в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение.

4.8. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется ответственным исполнителем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

V. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в

другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращений, принимает ответственный исполнитель, который оформляет служебную записку на имя директора колледжа, у которого стоит данное обращение на контроле. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

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

5.5. Должностное лицо, 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 (при наличии технической возможности – с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

5.6. При направлении обращения гражданина в министерство образования и науки Хабаровского края и дальнейшего поручения от министерства о его рассмотрении, должностному лицу предоставляется информация о результатах рассмотрения обращения, с приложением копии ответа заявителю.

5.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В этом случае направляется служебная записка на имя руководителя, у которого данное обращение стоит на контроле, о рассмотрении и снятии обращения с контроля.

VI. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответ на обращение гражданина подписывает директор колледжа или лицо его замещающее.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко,

исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.3. Приложенные к обращению документы, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.4. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству колледжа (далее – инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения.

6.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

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

6.7. При поступлении обращения с сопроводительным письмом в ответе на него необходимо указывать орган, из которого оно поступило в колледж.

6.8. Проект ответа на обращение представляется ответственным исполнителем на согласование заместителю по курируемому направлению, давшему поручение по обращению, не позднее чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения.

6.9. После завершения рассмотрения обращения секретарь директора делает отметку в информационной системе СЭД о снятии с контроля.

6.10. Ответ заявителю, подлежит обязательной регистрации и направлению почтовым отправлением либо по адресу электронной почты.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, поступившие в колледж и зарегистрированные в СЭД.

7.2. Непосредственный контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, принятием решений осуществляется руководителем структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения.

7.3. Информирование по срокам рассмотрения обращений осуществляет сотрудник структурного подразделения, которому отписано обращение для исполнения.

VIII. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором колледжа в соответствии с графиком приема.

8.2. Заместители директора колледжа и главный бухгалтер проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между руководителями структурных подразделений по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.3. Организацию личного приема граждан директора колледжа осуществляет секретарь директора.

8.4. Запись на личный прием к директору колледжа, его заместителям и главному бухгалтеру осуществляет секретарь директора, ежедневно с 09.00 до 12.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 09.00 до 12.00 часов.

Карточки личного приема оформляет непосредственно должностное лицо осуществляющее прием.

8.5. В случае невозможности проведения личного приема директором, заместителями и главным бухгалтером (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

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

8.7. В случае если изложенные на личном приеме 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.

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

8.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием директором колледжа, его заместителями и главным бухгалтером прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.10. Максимальное время личного приема руководителями колледжа составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина руководителями колледжа составляет 15 минут.

IX. Представление справочной информации о ходе рассмотрения

обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, в соответствии с Законом.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет секретарь директора и руководитель структурного подразделения, осуществляющее рассмотрение по конкретному обращению.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом структурного подразделения, осуществляющего рассмотрение по конкретному обращению, при их личном обращении или посредством телефонной связи.

Согласовано:

Юрисконсульт



Т.В. Дудникова

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Дата регистрации: _____ Вид контроля: _____

ФИО ведущего прием: _____

ФИО сотрудников организации, присутствующих на приеме:

ФИО заявителя: _____

Адрес, телефон: _____

Льготность: _____

Социальное положение: _____

Место работы, должность заявителя: _____

Частота обращения: _____

(первичное, повторное, многократное)

Номер и дата предыдущего обращения: _____

Содержание обращения:

Принятое решение:

(Ответ дан устно; дано разъяснение куда следует обратиться; будет дан письменный ответ; принято обращение; отказано в рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов)

Ход рассмотрения:

Дата, кому передано на рассмотрение:

Автор резолюции _____

Резолюция: _____

Дата исполнения: _____

Снято с контроля (дата): _____ Кем дан ответ: _____

Адресат ответа: _____

Анализ ответа: Разъяснено, поддержано (меры приняты), не поддержано.

Рассмотрено с выездом на место, рассмотрено коллегиально

С контроля снял: _____ Дело №: _____

Дополнительные данные: _____