

Министерство образования и науки Хабаровского края
Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«ХАБАРОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(КГА ПОУ ХТК)

УТВЕРЖДЕНО

приказом КГА ПОУ ХТК
от 18.11.2024 № 67-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке организации работы
по рассмотрению обращений граждан в краевом государственном
автономном профессиональном образовательном учреждении
«Хабаровский технологический колледж»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в краевом государственном автономном профессиональном образовательном учреждении «Хабаровский технологический колледж» (далее – Колледж).

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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».

1.4. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных объединений.

1.5. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.6. В Колледже рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется директором или лицом, исполняющим его обязанности, заместителями директора должностными лицами Колледжа с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

1.8. 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) осуществляется начальником отдела документационного обеспечения или лицом, исполняющим его обязанности.

1.9. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.10. Сведения о местонахождении Колледжа, его почтовый адрес, график личного приема директором Колледжа, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте Колледжа: www.khtk27.ru (далее – сайт Колледжа);

- информационном киоске в Колледже.

1.11. Колледж располагается по юридическому адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Московская, д. 6; телефон (4212) 30-46-81 (приемная).

Адрес электронной почты Колледжа: htlk@edu.27.ru

Адрес электронной приемной на сайте Колледжа: главная страница сайта Колледжа.

1.12. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (4212) 30-46-81.

1.13. Телефоны для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (4212) 30-46-81 (приемная).

1.14. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 8.30 до 12.30 часов и с 13.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 8.30 до 12.30 часов и с 13.00 до 16.00 часов.

1.15. При ответах на телефонные звонки секретарь руководителя Колледжа подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Колледжа.

1.16. Если секретарь руководителя Колледжа, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все обращения, направленные в Колледж в виде электронного документа, на бумажном носителе поступают секретарю руководителя.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений сотрудником, ответственным за прием почты, производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, в форме электронного документа, представляются лично в приемную директора Колледжа.

2.5. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование образовательного учреждения – краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Хабаровский технологический колледж» 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).

2.6. 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.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, в том числе посредством Платформы обратной связи, а также через электронную приемную колледжа подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Секретарь руководителя или лицо, исполняющее его обязанности производит регистрацию обращений в СЭД.

На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указывается 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, Платформа обратной связи и т.п.);

- определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- 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;

- определяется и отмечается 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;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращении.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

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

– если обращение перенаправлено в адрес Колледжа, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На все поступившие обращения проставляется регистрационный штамп «Краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Хабаровский технологический колледж» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ НА РАССМОТРЕНИЕ

4.1. Зарегистрированные обращения направляются в день их регистрации на рассмотрение директору Колледжа или лицу, исполняющему его обязанности (далее – директор) 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.

4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.4 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Колледжа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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, о переадресации обращения, за

исключением случая, указанного в пункте 5.10 раздела 5 настоящего Положения.

Уведомление гражданину о переадресации обращения, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в личный кабинет на Платформе обратной связи в случае, если обращение было подано через Платформу обратной связи и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на Платформе обратной связи, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.7. 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.

5. 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 следующий за ним рабочий день.

5.2. Если по обращению принято решение о продлении срока рассмотрения обращения, то гражданину направляется уведомление о продлении, в тексте которого указывается окончательный срок предоставления ответа гражданину по существу вопросов.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, принимает ответственный исполнитель, который оформляет служебную записку на имя руководителя, 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. 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 (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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона;

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

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.

5.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.9. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственный исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор 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 Колледж или одному и тому же должностному лицу Колледжа.

Переписка прекращается один раз директором на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

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

5.13. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.14. Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

5.15. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.16. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в Колледж, имеют право:

– на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому исполнителю поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;

– на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

6.1. Ответы на обращения подписывает директор Колледжа или лицо исполняющее его обязанности.

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.

6.3. В ответе в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Колледже, утвержденной приказом (далее – инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на Платформе обратной связи, 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, или в личный кабинет на Платформе обратной связи, в случае, если обращение было подано через Платформу обратной связи и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на Платформе обратной связи.

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

Исполнитель подготавливает проект ответа на бланке письма, направляет его на корпоративную почту начальнику ОДО и архива или лицу исполняющему его обязанности. Начальник ОДО и архива согласовывает ответ с директором, в формате Word направляет его по ПОС заявителю, затем направляет ответ по СЭД на подпись директору. После подписания и регистрации ответа, скан ответа с ЭЦП директора направляется заявителю на эл. почту, указанную в ПОС.

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

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

Оригиналы обращений хранятся в приемной директора, в электронном архиве СЭД, а поданные на Платформе обратной связи хранятся в том числе и на Платформе обратной связи в соответствии с установленными сроками хранения.

6.7. После регистрации ответа исполнитель направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации в Колледже не допускается.

6.8. После направления ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

7. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения резолюций, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

8.1. Личный прием граждан проводится директором Колледжа и (или) уполномоченными на то лицами в соответствии с графиком личного приема граждан.

Информация о проведении личного приема граждан (место приема, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), тексты Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Хабаровского края от 20.11.2019 № 24 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае», настоящего Положения, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке размещаются на сайте Колледжа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах/киосках Колледжа.

8.2. Руководители Колледжа проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между руководителями Колледжа по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.3. Организацию личного приема граждан руководителями Колледжа осуществляет секретарь руководителя.

8.4. Запись на личный прием к руководителям Колледжа осуществляет секретарь руководителя, ежедневно с 08.30 до 12.30 часов и с 13.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 08.30 до 12.30 часов и с 13.00 до 16.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц. Секретарь руководителя оформляет карточки личного приема.

8.5. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Колледж.

В случае если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. Гражданин уведомляется о руководителе Колледжа, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема.

8.7. В случае невозможности проведения личного приема руководителями Колледжа (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

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

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

8.10. На каждый проведенный прием руководителя Колледжа оформляется карточка личного приема, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес;
- льготность;
- социальное положение;
- место работы, должность заявителя;
- кратность обращения;
- фамилия руководителя Колледжа, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);
- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема.

8.11. При повторном приеме гражданина секретарь руководителя осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.12. Руководители Колледжа при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений Колледжа;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения должностным лицам, кроме должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.13. 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 Положением.

На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение.

8.14. В ходе личного приема руководитель Колледжа, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

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

8.16. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.17. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием руководителем Колледжа прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.18. 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.

8.19. После завершения личного приема при необходимости руководитель Колледжа, проводивший личный прием, дает ответственным исполнителям поручение, которое направляется на исполнение посредством корпоративной почты в установленном порядке.

8.20. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают руководителю Колледжа, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

8.21. Руководитель Колледжа знакомится с ответом и в трехдневный срок со дня получения ответа принимает решение о:

- списании обращения в дело (ставит свою подпись и дату);
- продолжении работы с обращением;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

8.22. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

8.23. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема руководителями Колледжа осуществляет секретарь руководителя.

8.24. Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

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

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.

9. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ОБРАЩЕНИЮ

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.