

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГПОАУ ЯО Любимского
аграрно-политехнического колледжа от
«28» декабря 2012 г. № 141/01



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращения граждан
в ГПОАУ ЯО Любимский аграрно-политехнический колледж

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГПОАУ ЯО Любимский аграрно-политехнический колледж (далее – Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом государственного профессионального образовательного автономного учреждения Ярославской области Любимского аграрно-политехнического колледжа (далее – колледж) и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок, сроки и последовательность организационных действий колледжа при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также и организации приема граждан.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

– обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в колледж в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в колледж;

– предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности колледжа, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности колледжа;

– 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 колледжа, либо критика деятельности колледжа;

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

лиц.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в колледж.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения колледжем гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 8 настоящего Положения;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в колледж с критикой деятельности колледжа либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в колледж, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование колледжа, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, контактный телефон, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в колледж в форме электронного документа,

подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), контактный телефон, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в колледж.

6.2. Для регистрации обращения граждан используется Журнал регистрации обращения граждан (далее – журнал). В журнал вносятся следующие основные сведения:

- дату регистрации и регистрационный номер;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, его адрес;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- краткое содержание обращения;
- данные о наличии приложений;
- дату поступления на исполнение и подпись исполнителя;
- отметка об исполнении обращения.

6.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в колледж, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. Порядок рассмотрения обращения

7.1. В целях информирования заинтересованных лиц о порядке рассмотрения обращений актуальная информация размещается на бумажных носителях на информационном стенде в здании колледжа (в коридоре – 1 этажа), в электронном виде – в сети «Интернет» на официальном сайте колледжа (www.pu47.edu.yar.ru).

7.2. Обращение, поступившее в колледж подлежит обязательному рассмотрению.

7.3. В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной).

7.2. В случае необходимости рассматривающие обращение колледж может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7.3. Индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами.

При ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено подать обращение в письменном виде.

7.4. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.

7.5. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в

обращении не указан иной адресат для ответа.

7.6. Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

7.7. Гражданин с учетом графика (режима) работы Колледжа с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее - исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

7.8. Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами Колледжа для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

7.9. Колледж:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 8 настоящего Положения;

7.10. Порядок выполнения процедур при рассмотрении обращений граждан, поступающих в письменной форме:

7.10.1. Документовед в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения:

- 1) прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;
- 2) регистрирует обращения в Журнале, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения дату регистрации и регистрационный номер документа;
- 3) прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями); конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);

4) проверяет обращение на повторность:

– повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок предоставления или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом; такое обращение оформляется с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, такому обращению присваивается прежний номер, с указанием фактической даты поступления;

– обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются как дополнительные одновременно с первоначальными;

– не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

7.10.2. Директор колледжа в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

1) определяет исполнителей, характер, сроки рассмотрения обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;

2) даёт необходимые поручения о рассмотрении обращения;

3) ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;

4) передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

7.10.3. Исполнителем по рассмотрению обращения назначается работник колледжа, в чьей компетенции находится разрешение вопроса, изложенного в обращении. В отдельных случаях рассмотрение вопросов по обращениям граждан может быть вынесено на рассмотрение коллегиального органа колледжа.

7.10.4. В случае если исполнение обращения поручено нескольким исполнителям, лицом, ответственным за подготовку проекта ответа является исполнитель, указанный в резолюции первым. В этом случае все соисполнители обязаны не менее чем за десять рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения, предусмотренного настоящим Положением, представить исполнителю, указанному первым, собранную и обработанную информацию по итогам работы в рамках обращения.

7.10.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель.

1) определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

2) оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:

– нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

– необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

– наличие предложений, не относящихся к компетенции Колледжа;

– возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

– возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;

– по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

7.10.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

1) выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

2) проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Колледжа и должностных лиц;

3) проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения; в ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия; если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

4) проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов; для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе колледжа и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

7.10.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

2) устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

3) определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица) применяются способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

7.10.8. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем директору колледжа для согласования и подписания.

Директор Колледжа рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом директор колледжа подписывает его и передает для направления гражданину. При несогласии – возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

7.10.9. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае обращение снимается с контроля.

7.10.10. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, журнала составляет 5 лет.

7.11. Порядок выполнения процедур при рассмотрении устных обращений граждан

7.11.1. Административные процедуры в части рассмотрения устных обращений граждан включают следующий состав, последовательность и сроки выполнения:

- регистрация обращения - в день обращения;
- рассмотрение обращения в срок, установленный настоящим Положением.

7.11.2. Директор колледжа, его заместители, другие должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.

7.11.3. При поступлении устного обращения во время ведения личного приема обращение регистрируется лицом, осуществляющим плановый прием в Журнале учета приема граждан.

7.11.4. 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 обращений. В остальных случаях заявителю предлагается обратиться с письменным обращением.

7.11.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема директор колледжа дает соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, которое поручается исполнителю о рассмотрении вопроса по существу.

7.11.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.11.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений (ссылка)

8.1. 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. 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.

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

8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. 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 колледжа 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

8.6. 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 в колледж.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Контроль соблюдения последовательности действий и принятием решений осуществляется директором Колледжа.

10.2. Контроль полноты и качества работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

10.3. Директором колледжа могут использоваться различные виды контроля: текущий, оперативный, упреждающий в порядке контрольных напоминаний, передача поручений под подпись и проч.

10.4. В рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.5. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется по поручению директора колледжа с учетом характера обращений, статистических данных, динамики показателей. Данные анализа доводятся до сведения коллектива и учитываются при планировании работы.

10.6. Директор колледжа несет ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

10.7. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

10.8. Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

11. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12. Возмещение причиненных убытков и возыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием колледжа при рассмотрении обращения, по решению суда.

12.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения колледжем, могут быть возысканы с данного гражданина по решению суда.