

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

СОГЛАСОВАНО
Советом академии
от «29» сентября 2020 г.
протокол № 47
секретарь Совета академии
Э.В. Юровская
регистрационный № 1-82

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
КГБПОУ «ААГ»
от «29» сентября 2020 г.
№ 01-06/20
В. Ф. Косинова



ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан

Барнаул 2020

I Общие положения

1.1 Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращений), поступающих в адрес КГБПОУ «ААГ» (далее Академия).

1.2 В Академии рассмотрение обращений осуществляется в соответствии:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации ФЗ-273 от 29.12.2012г.;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Академии;
- настоящим Положением.

1.3 Заявителями являются граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, либо их представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями (далее - Заявители).

II Организация работы по рассмотрению обращений

2.1. Перечень процедур (действий) при рассмотрении обращений. Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

- рассмотрение письменных обращений;
- рассмотрение обращений, поступивших в ходе личного приема;
- рассмотрение обращений, поступивших в электронной форме.

Процедура рассмотрения письменных обращений (электронных) включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- постановка обращения на контроль;
- оформление и направление ответа на обращение;
- представление заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения;

Процедура рассмотрения обращений в ходе личного приема включает в себя следующие действия:

- запись на личный прием;
- личный прием;
- подготовка и направление ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема;

2.2. Рассмотрение письменных обращений.

Письменное обращение может поступить в Академию:

- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- на официальный сайт;
- на адрес электронной почты;
- лично.

Основанием приема обращений является поступление письменного обращения в Академию».

Письменные обращения получает секретарь директора (далее – секретарь).

Секретарь, ответственный за первичную обработку документов:

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);
- в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку: «Письма в адрес Академии нет», подписывает ее и прилагает к поступившим документам.

Прием письменных обращений непосредственно от заявителя осуществляется секретарем.

По просьбе обратившегося выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для справок, либо делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений. Обращения, поступившие на официальный сайт Колледжа и на адрес электронной почты, принимаются секретарем один раз в рабочий день, распечатываются и принимаются к рассмотрению в установленном порядке. Ответы на электронные обращения граждан направляются в электронном виде (по указанному в обращении адресу электронной почты).

Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен на официальном сайте Академии.

При поступлении письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней сообщается электронный адрес сайта, где размещен ответ.

2.3. Направление письменного обращения на рассмотрение.

Секретарь передает обращение на рассмотрение директору либо лицу его замещающему.

Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются в установленном для письменных обращений порядке. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке записи на прием.

Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуются.

Директор при получении обращения рассматривает его в срок не более трех рабочих дней, определяет конкретных исполнителей и возвращает дело с резолюцией секретарю.

Секретарь после получения обращения с резолюцией должностного лица направляет копию обращения и все приложенные к нему материалы исполнителю, указанному в резолюции.

2.4. Рассмотрение обращения.

Основанием для начала действия по рассмотрению обращения является поступление исполнителю обращения с резолюцией должностного лица.

Срок рассмотрения письменного обращения исполнителем - не позднее чем за два рабочих дня до окончания срока, предусмотренного для направления ответа Заявителю.

Срок направления обращения на рассмотрение исполнителю - в течение двух рабочих дней с момента определения исполнителя.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа Заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнитель, которому поручено рассмотрение и подготовка ответа на обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;
- в необходимых случаях рассматривает обращение с выездом на место;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти области, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Текст ответа должен содержать ссылку на форму обращения, орган власти или должностное лицо, к которому обращался Заявитель, дату и номер обращения, излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

Если в ответе на обращение даются промежуточные ответы, то данное обращение ставится на контроль до окончательного разрешения вопроса.

В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что Заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, либо ответ направляется в два адреса, в том числе Заявителю.

В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, то в течение семи дней со дня регистрации оно направляется в

орган, к компетенции которого отнесено решение поставленного в обращении вопроса, с обязательным письменным уведомлением Заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае поступления обращения с текстом, не поддающимся прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия Заявителя, 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, перенаправляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

Результатом выполнения действия по рассмотрению обращения могут являться:

- направление письменного обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с уведомлением Заявителя;

- оставление обращения без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направление ответа без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направление Заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов на почтовый адрес или адрес электронной почты.

2.5. Постановка обращений на контроль.

Основанием для начала действия является принятие должностным лицом решения о постановке обращения на контроль. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение исполнителю проставляется штамп «Контроль».

На контроль ставятся письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе с обращениями заявителей, для выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений Заявителей.

В случае если в ответе, подготовленном исполнителем, рассматривавшим обращение, указывается, что вопрос, поставленный Заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение также может быть поставлено на контроль.

Обращение может быть возвращено должностным лицом исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль, осуществляет секретарь.

Критерием принятия решения о постановке на контроль обращения заявителя является резолюция должностного лица.

Результатом выполнения действия по постановке на контроль обращения является осуществление контроля за принятием исчерпывающих мер по разрешению вопроса, обозначенного в обращении Заявителя.

2.6. Оформление и направление ответа на обращение.

Основанием для начала действия является завершение рассмотрения обращения и поступление ответа от исполнителя секретарю.

Ответ Заявителю и в вышестоящие органы, подписанный должностным лицом, оформляется на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

Регистрируется ответ секретарем.

Отправка ответа осуществляется секретарем.

Если в обращении содержится просьба Заявителя о возврате документов, прилагаемых к обращению, то они подлежат возврату Заявителю.

Отправление ответа на обращение без регистрации не допускается.

Письменный ответ на обращение направляется Заявителю на почтовый адрес или на адрес электронной почты.

2.7. Представление Заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения.

Основанием для начала действия является обращение Заявителя по возникшим у него вопросам, касающимся рассмотрения его обращения.

Справочную работу по рассмотрению обращений ведет секретарь.

Справочную информацию о рассмотрении обращений можно получить при личном обращении и (или) посредством справочного телефона.

Справки представляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрации и направлении на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

III Рассмотрение обращений граждан в ходе личного приема

3.1. Основанием для начала процедуры является обращение Заявителя к секретарю по вопросу записи на личный прием.

3.2. Запись Заявителя на прием осуществляет секретарь в соответствии с распределением полномочий, исходя исключительно из содержания

вопроса, поставленного в обращении, независимо от того, кому он адресован.

3.3. Запись на прием производится лично или по телефону приемной Академии.

3.4. Личный прием граждан проводится по графику личного приема. График личного приема размещается в приемной и на официальном сайте Академии.

3.5. Обращение Заявителя, записанного на прием, регистрируется в день обращения в журнале обращения граждан. Дополнительно на Заявителя оформляется карточка личного приема на бумажном носителе.

3.6. Личный прием в Академии проводит директор, заместители директора.

3.7. Организацию личного приема осуществляет секретарь.

3.8. Личный прием осуществляется в порядке очередности, установленной должностным лицом, ведущим прием. При установлении очередности приема граждан учитываются:

- установленное действующим законодательством Российской Федерации право первоочередного приема;
- состояние здоровья обратившегося;
- удаленность места проживания Заявителя ;

Личный прием должностными лицами осуществляется в рабочих кабинетах должностных лиц.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений должностным лицом одновременно ведется прием только одного Заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

Во время личного приема Заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. В случае поступления обращения в письменной форме по просьбе Заявителя выдается расписка.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом, осуществляющим личный прием, дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение оформляется в журнале приема на бумажном носителе.

По окончании приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, информирует Заявителя, о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Результат личного приема (резолюция) фиксируется в журнале личного приема на бумажном носителе.

IV Контроль и ответственность за нарушение настоящего положения

4.1. Контроль за соблюдением настоящего положения рассмотрения обращений в Академии осуществляет секретарь.

4.2. В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с

законодательством Российской Федерации.