

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ЯРОСЛАВСКИЙ
КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОГО И СТРОИТЕЛЬНОГО СЕРВИСА



УТВЕРЖДАЮ

директор ГПОУ ЯО ЯКГиСС

А.А.Галочкин

2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Президента РФ от 17.04.2017 N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций".
- 1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ГПОУ ЯО Ярославском колледже гостиничного и строительного сервиса (далее - колледж).
- 1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в колледж коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте, через сайт колледжа и иным информационным системам общего пользования.
- 1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:
 - *Обращение* - это письменное или устное обращение гражданина в форме предложения, заявления, жалобы, направленное в колледж;
 - *Предложение* - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности колледжа, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих его деятельность;
 - *Заявление* - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации (документа), о содействии в реализации конституционных прав и свобод его или других лиц, сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе колледжа, либо критика должностных лиц;
 - *Жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, вследствие нарушения работниками колледжа требований законодательства, этических норм, правил поведения и т.д.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ (ЭЛЕКТРОННОМУ) ОБРАЩЕНИЮ

- 4.1. Письменное (электронное) обращение граждан должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, в обращении излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится подпись и дата. К письменному обращению гражданин вправе приложить документы и материалы, подтверждающие его доводы. Требования к письменным обращениям размещены на сайте колледжа <http://pu10.edu.yar.ru> в разделе «Обращения граждан».

Если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме, подтверждающие его доводы. Требования к обращениям, направленным в электронном виде через официальный сайт, размещены на сайте колледжа <http://pu10.edu.yar.ru> в разделе «Обращения граждан».

- 2.2. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.
- 2.3. Обращения, не удовлетворяющие вышеуказанным требованиям, к рассмотрению не принимаются.
- 2.4. Письменные (электронные) обращения не подлежат рассмотрению, если:
 - в них содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - текст не поддается прочтению;
 - обжалуется судебное решение;
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.
- 2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Регистрация письменных обращений производится в течение трех дней с даты поступления.
- 3.2. После проверки обращения на соответствие требованиям, оно регистрируется в журнале обращений граждан сотрудником колледжа, ответственным за работу с обращениями граждан.
- 3.3. Решение по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан принимает директор колледжа, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.
- 3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения его автор уведомляется официально.
- 3.5. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.
- 3.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав обучающихся, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 3.7. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.
- 3.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы в Государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.
- 3.9. Письмо-запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой - заявителю обращения, третий остается в колледже.
- 3.10. При получении проекта ответа на обращение, директор проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с проектом ответа, директор передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.
- 3.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
- 3.12. Обращения должны быть рассмотрены с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

- 3.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением в затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием организации (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.
- 3.14. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

- 4.2. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции колледжа, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 4.3. Как правило, прием граждан осуществляется директором колледжа в специально отведенные на это часы. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, заведующих отделениями, преподавателей или других работников колледжа.
Личный прием граждан осуществляется на основе обращений о записи на личный прием при личном посещении колледжа или по телефону.
- 4.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являю очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.5. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.
- 4.6. Требования к гражданину, записавшемуся на личный прием, размещены на сайте колледжа, <http://pu10.edu.yar.ru> в разделе «Обращения граждан».
- 4.7. При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.
- 4.8. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
- 4.9. Личный прием граждан в колледже в заявительном порядке проводят уполномоченные лица регистрацией в журнале обращений граждан.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора колледжа.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнения (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора ответственности за своевременное качественное рассмотрение обращений граждан.

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашения сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.