

СОГЛАСОВАНО

Управляющим советом краевого
государственного профессионального
образовательного бюджетного
учреждения «Камчатский
промышленный техникум»

Протокол № 11 от 06.11.2015

УТВЕРЖДАЮ

Директор краевого государственного
профессионального образовательного
бюджетного учреждения «Камчатский
промышленный техникум»


И.В.Игошина
«06» ноября 2015 года



ПОРЯДОК

обращения граждан в

КГПОБУ «Камчатский промышленный техникум»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок обращения граждан в Краевое государственное профессиональное образовательное бюджетное учреждение «Камчатский промышленный техникум» (далее по тексту – Техникум) разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Уставом Техникума.

1.2. Назначением данного Порядка является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных и письменных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в Техникум.

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан предусматривает: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Порядок распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;
- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Техникума, их должностных лиц;
- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных законодательством РФ, Камчатского края;
- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.

1.6. Сведения о месте нахождения Техникума, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан администрацией Техникума размещаются на информационном стенде в Техникуме и официальном сайте Техникума в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» kptelz.ru (далее – сайт Техникума).

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в Техникум:

- почтой России по адресу: 684004, Камчатский край, Елизовский район, г. Елизово ул. 40 лет Октября д.9;
- факсом: (841531)6-52-71, 6-41-89;
- электронной почтой по адресу: kptelz@mail.ru;

-по телефону: (841531) 6-52-71, 6-41-89.

1.8.Самостоятельная подача и (или) передача заявителями письменных обращений, или курьером направляется по адресу: Камчатский край, Елизовский район, г.Елизово ул.40 лет Октября д.9 График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 09.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Техникума, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к администрации Техникума;

- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;

- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется директором Техникума, а также специалистами: заместителям директора по учебной работе, учебно-производственной работе, учебно-воспитательной работе, учебно-воспитательной и социальной работе (далее должностные лица), по вопросам входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц устанавливаются согласно графику.

2.6. Графики приема доводятся до сведения через информационные стенды и сайт Техникума.

2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются администрацией Техникума в день их обращения.

2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

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

2.12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Техникума, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.16. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;

- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

- в случаях, если вопрос не относится к компетенции администрации Техникума, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.17. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию администрации Техникума, принимается письменное обращение, которое немедленно регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции.

2.18. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

3. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательной организации либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то администрация Техникума вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

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

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы, в том числе в электронной форме, в других организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок

представления ответа в Техникум с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, администрацией Техникума назначается проверка и при необходимости продлевается срок исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Техникума, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4. Устная форма обращения граждан

4.1 Устные обращения к администрации Техникума поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

4.4. Устные обращения к педагогическим работникам Техникума с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно с 08.00 до 08.30 час. и с 15.00 до 16.00 час. В другое время организуется педагогический воспитательно-образовательный процесс, прерывать который запрещено.

5. Права и обязанности граждан при рассмотрении обращений граждан

5.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Техникуме имеет право:

-представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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;

-получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

-получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

6. Обязанности администрации Техникума по рассмотрению обращений граждан

6.1. Администрация Техникума обязана:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного, эффективного, объективного, всестороннего рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;

- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

-обеспечить получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

-принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

6.2. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть

использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- чёткость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

6.4. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Техникума;

- обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Техникума;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Техникум.

6.5. Должностным лицам Техникума без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

7. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

7.1. Поступающие в Техникум письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются секретарем директора Техникума, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

7.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением

приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

7.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

7.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

- ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

7.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в техникум по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1).

7.6. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата поступления обращения; Ф.И.О. гражданина; домашний адрес, контактный телефон, вид обращения (электронный, письменный, устный и т.д.), краткое содержание обращения, результаты приема (дано письменное разъяснение, принято письменное обращение, приняты иные решения). Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

7.7. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

7.8. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

7.9. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

7.10. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

7.11. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

7.12. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Техникума.

7.13. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Техникума, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

7.14. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7.15. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

7.16. В случаях, указанных в пункте 7.15. настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

7.17. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

7.18. Обращения, рассмотренные директором Техникума, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителям директора или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

7.19. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении директора Техникума), согласовывается заместителем директора.

7.20. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

7.21. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

7.22. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

7.23. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

7.24. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.

7.25. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

7.26. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

7.27. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

7.28. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 7.27. настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор Техникума, но не более чем на один месяц.

7.29. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

7.30. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- сослаться на номер и дату регистрации обращения;

- кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);

- если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;

- при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 7.27 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);

- дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;

- указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

7.31. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- взаимоисключающая по содержанию информация;

- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;

- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

7.32. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

7.33. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

7.34. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

7.35. Ответы на обращения граждан подписывает директор Техникума.

7.36. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

7.37. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

7.38. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.39. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.

7.40. Ответ на обращение, поступившее в Техникум в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

7.41. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.

7.42. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Письменное обращение, поступившее в Техникум или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 10 дней.

8.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

8.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с администрации Техникума ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

9. Оставление обращения без рассмотрения

9.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

10. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

10.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

11. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

11.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора Техникума

11.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение 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.

12. Ответственность граждан за содержание их обращений

12.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Техникума не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

13. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

13.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящего Порядка, и надлежащего разрешения, содержащихся в них вопросов.

13.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

13.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема возлагается на директора Техникума.

13.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

14. Срок действия Порядка

14.1. Порядок вводится в действие с момента его утверждения в Техникуме. Срок действия Порядка не ограничен.

13.2. Изменения и дополнения в Порядок вносятся на Управляющем Совете Техникума, утверждаются приказом и вводятся в действие с момента утверждения.

Приложение № 1 к Порядку
обращения граждан в
КГПОБУ
«Камчатский промышленный техникум»
от «_____» _____ 20__ г.

**Краевое государственное профессиональное образовательное бюджетное учреждение
«Камчатский промышленный техникум»**

Журнал регистрации обращения граждан в КГПОБУ «Камчатский промышленный техникум»

Елизово
2015

