

Министерство общего и профессионального образования
Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Свердловской области «Нижнетагильский горно-
металлургический колледж имени Е.А. и М.Е. Черепановых»

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 61-од
от 31 августа 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ СО «НТГМК»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок приёма, регистрации и рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, а также личного приёма граждан в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Нижнетагильский горно-металлургический колледж имени Е.А. и М.Е. Черепановых» (далее – колледж).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», федеральным законом от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Уставом колледжа.

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины:

1.3.1. 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.

1.3.2. Предложение – рекомендация гражданина или объединения граждан по совершенствованию нормативно-правовых актов и (или) деятельности колледжа.

1.3.3. 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 или его должностных лиц, либо критика деятельности колледжа и должностных лиц.

1.3.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3.5. Регистратор – сотрудник колледжа, на которого приказом директора колледжа возложены обязанности по приёму и регистрации обращений граждан и объединений граждан.

1.3.6. Исполнитель – сотрудник колледжа, которому директором колледжа или лицом, его замещающим, поручено рассмотрение обращения гражданина.

1.4. Граждане вправе обращаться в колледж лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

1.5. Способы приёма обращений граждан в колледже:

1.5.1. Самостоятельная передача письменных обращений гражданами осуществляется по адресу: Свердловская область, город Нижний Тагил, проспект Ленина, дом 38, кабинет 13.

1.5.2. Запись граждан на личный приём осуществляется по адресу: Свердловская область, город Нижний Тагил, проспект Ленина, дом 38, кабинет 13, а также по телефону: 8 (3435) 215-592. График личного приёма граждан должностными лицами колледжа устанавливается на учебный год соответствующим приказом директора колледжа.

1.5.3. Письменные обращения граждан принимаются на почтовый адрес: 622034, Свердловская обл., г. Нижний Тагил, пр. Ленина, д. 38, ГАПОУ СО «НТГМК».

1.5.4. Электронные обращения граждан принимаются посредством формы направления обращения (обратной связи) на официальном сайте колледжа, по адресу в сети Интернет: <http://ntgmk.ru/feedback>.

1.5.5. Наличие способов приёма обращений, отличных от указанных в пунктах 1.5.1. – 1.5.4. настоящего Положения, не предусмотрено.

1.6. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан в колледже распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в колледже обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Права граждан при направлении и рассмотрении обращений

Граждане имеют право:

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

2.2. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.3. 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;

2.4. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.5. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) колледжа в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.6. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Порядок приёма, регистрации и учёта письменных и электронных обращений граждан

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

3.2. В своём электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть предложения, заявления или жалобы.

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному или электронному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии.

3.4. Письменное или электронное обращение гражданина, поданное одним из способов, указанных в пунктах 1.5.1. – 1.5.4. настоящего Положения, подлежит обязательной регистрации в течение трёх рабочих дней с момента поступления в колледж.

3.5. Регистратор вносит запись о поступившем письменном или электронном обращении в журнал (книгу) регистрации входящей корреспонденции (документации), где указываются:

- дата регистрации;
- фамилия и инициалы лица, направившего обращение;
- краткое содержание обращения;
- результаты визирования обращения директором колледжа – фамилия и инициалы исполнителя, его должность и подпись.

3.6. Для регистрации и рассмотрения поступившего электронного обращения регистратором составляется бланк, образец которого приведён в Приложении А к настоящему Положению.

3.7. В случае регистрации электронного обращения регистратор направляет подавшему его гражданину сообщение о номере и дате регистрации электронного обращения.

3.8. Зарегистрированное обращение передаётся на визирование директору колледжа или лицу, его замещающему. При визировании директор колледжа или лицо, его замещающее, определяет исполнителя, его фамилию и инициалы и должность, и указывает соответствующую информацию на бланке обращения.

3.9. После визирования регистратор передаёт обращение исполнителю для рассмотрения.

3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение исполнителю, чьи решения, действия или бездействие обжалуются.

4. Порядок рассмотрения письменных и электронных обращений

4.1. Обращение, поступившее в колледж в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.8.3. настоящего Положения.

4.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.8.3. настоящего Положения.

4.4. В случае необходимости колледж может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

4.5. Исполнитель:

4.5.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

4.5.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц

колледжа, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4.5.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4.5.4. составляет письменный ответ на бланке исходящей документации колледжа (Приложение Б) по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.8. настоящего Положения;

4.5.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с пунктами 4.2. и 4.3. настоящего Положения.

4.6. Письменное или электронное обращение, поступившее в колледж в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.7. В исключительных случаях директор колледжа или лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.8. Не даётся ответ на обращения:

4.8.1. не содержащие сведений о фамилии, имени и отчестве (последнего – при наличии) гражданина, а также почтовом адресе (для письменных обращений) или адресе электронной почты (для электронных обращений);

4.8.2. содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы имуществу колледжа, жизни, здоровью и имуществу его должностных лиц, а также членов их семей. В таком случае колледж вправе сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, установленным в статьях 2 и 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4.8.3. текст которых не поддается прочтению. Об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.8.4. содержащие в тексте вопрос, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4.8.5. ответ по существу поставленных в которых вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается при этом о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. 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.

4.10. Ответ на обращение подписывается директором колледжа или лицом, его замещающим.

4.11. Ответ на письменное обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному гражданином в обращении.

4.12. Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок личного приёма граждан

5.1. Личный приём граждан в колледже проводится директором колледжа и (или) уполномоченными на то лицами.

5.2. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан посредством официального сайта колледжа.

5.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (Приложение В). 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

6. Контроль и ответственность

6.1. Контроль исполнения настоящего Положения возлагается на директора колледжа или лицо, его замещающее.


6.2. Лица, виновные в неисполнении настоящего Положения и, как следствие, в нарушении Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

СОГЛАСОВАНО

Юрисконсульт


И.Ю. Гладченко
« 31 » 08 2017 г.

Образец бланка электронного обращения

**ЭЛЕКТРОННОЕ ОБРАЩЕНИЕ
с официального сайта колледжа**

Зарегистрировано Вх. № _____ от «___» _____ 20__ г.
--

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Отправитель: Иванов Иван Иванович

E-mail: ivan-ivanov@ntgmk.ru

Дата и время приёма: 12 октября 2017 года, 8-30

Ответ направить: по электронной почте ivan-ivanov@ntgmk.ru

Текст обращения:

Приводится текст поступившего обращения

Принял

подпись

фамилия, инициалы

ОТМЕТКА О ВИЗИРОВАНИИ

Исполнитель: _____

Срок ответа: «___» _____ 20__ г.

Директор ГАПОУ СО «НТГМК»

М.А. Холкин

Ознакомлен(а): исполнитель _____
подпись

фамилия, инициалы

«___» _____ 20__ г.

ОТМЕТКА ОБ ИСПОЛНЕНИИ

ИСПОЛНЕНО

Дата отправки ответа гражданину: «___» _____ 20__ г.

Исполнитель _____

подпись

фамилия, инициалы

Образец бланка ответа на письменное или электронное обращение

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Свердловской
области «Нижнетагильский горно-
металлургический колледж имени
Е.А. и М.Е. Черепановых»
(ГАПОУ СО «НТГМК»)**

пр.Ленина, д. 38, г. Нижний Тагил,
Свердловская обл., 622034.
Тел. (3435) 21-55-92.
Факс (3435) 41-22-98
E-mail: ntgmk@ntgmk.ru

Иванову И.И.
ivan-ivanov@ntgmk.ru

_____ № _____

Уважаемый Иван Иванович!

Администрация колледжа рассмотрела Ваше обращение №___ от «___» _____ 20__ г. и сообщает.

На основании внесённого Вами предложения об изменении наименования должности «классный руководитель» на «куратор учебной группы» издан приказ директора ГАПОУ СО «НТГМК» от «___» _____ 20__ г. №___ «Об изменении наименования должности». В соответствии с этим приказом в срок до «___» _____ 20__ г. будут реализованы мероприятия по изменению базы локальных нормативных колледжа и будет произведён полный переход на использование нового наименования – «куратор учебной группы».

Директор

М.А. Холкин

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА № _____

Запись на приём
(заполняется регистратором)

Дата и время записи	« ____ » _____ 20__ г.	____ : ____	
Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина _____			
Адрес _____			
Краткое содержание вопроса _____			
Назначенные дата и время приёма « ____ » _____ 20__ г. ____ : ____			
Регистратор	_____	_____	_____
	<small>подпись</small>		<small>расшифровка</small>

Личный приём
(заполняется лицом, ведущим приём)

Дата и время приёма « ____ » _____ 20__ г. ____ : ____

Содержание обращения: _____

Гражданину даны разъяснения/устный ответ: _____

Письменное обращение	подано / не подано
	<small>нужное подчеркнуть</small>
Зарегистрировано: вх. № _____ от « ____ » _____ 20__ г.	
Исполнитель ответа: _____	

Лицо, осуществившее приём:

<small>должность</small>	<small>подпись</small>	<small>расшифровка</small>
--------------------------	------------------------	----------------------------