

Министерство общего и профессионального образования
Свердловской области
государственное автономное образовательное учреждение среднего
профессионального образования свердловской области
«Берёзовский техникум «Профи»

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

введено приказом № 193-г от «30» декабря 2013г.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «Об образовании», Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и определяет порядок регистрации (учета) и рассмотрения обращений граждан, контроль за их исполнением, организации приема граждан.

1.2. Должностными лицами в компетенцию которых входит рассмотрение обращений граждан, являются:

- Директор;
- Заместитель директора по УМР;
- Заместитель директора по УПР;
- Заместитель директора по УВР;
- Заместитель директора по АХР; комендант общежития.

2. Виды обращений.

2.1. Обращения могут быть:

- индивидуальными или коллективными;
- устными или письменными (на бумажном носителе или в форме электронного документа).

2.2. К обращениям граждан относятся предложения, заявления и жалобы.

2.2.1. Предложения – обращения граждан, направленные на совершенствование и улучшение деятельности образовательного учреждения.

2.2.2. Заявления – обращения граждан, направленные на устранение конкретных правонарушений или реализацию прав и законных интересов граждан.

2.2.3. Жалобы – обращения граждан, содержащие требования восстановления их прав и законных интересов, нарушенных действием или бездействием должностных лиц образовательного учреждения.

2.3. Письменное обращение должно содержать подпись заявителя с указанием фамилии, имени и отчества, домашнего адреса и существа предложения, заявления или жалобы, дату обращения. Обращения, не содержащие таких сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.4. Обращения в устной форме осуществляются посредством приема директором образовательного учреждения и его заместителями, комендантом общежития граждан, обратившихся с обращением. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим приказом директора, который вывешивается в доступном для всех месте (на двери кабинета, в фойе образовательного учреждения, на доске объявлений и т.п.). Условия приема должны быть максимально удобными для обращающихся.

2.5. Вопросы с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление (жалобу), если поставленные посетителем вопросы, требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и сроки её рассмотрения.

2.6. Граждане принимаются в порядке очереди.

3. Порядок рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан.

3.1. Все поступившие письменные обращения граждан (в том числе и поступившие в ходе приема граждан), регистрируются в день их поступления. Ответственный за регистрацию письменных обращений назначается приказом директора.

3.2. Все поступившие письменные обращения после регистрации передаются директору образовательного учреждения, который назначает ответственного за рассмотрение обращения и принятия по нему решения, либо принимает решений сам.

3.3. В письменном обращении должны быть указаны фамилия, имя, отчество заявителя, его домашний адрес или адрес электронной почты, дата. В случае отсутствия фамилии и адреса по которому необходимо отправить ответ, обращения не принимаются и не рассматриваются.

3.4. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращений, обязаны:

3.4.1. Разобраться в причинах поступления обращений.

3.4.2. Организовать проверку изложенных в обращениях обстоятельств.

3.4.3. В пределах установленных сроков разрешать обращения граждан, принимать по ним законные и обоснованные решения и обеспечивать контроль своевременного исполнения этих решений.

3.4.4. Не разглашать сведения, ставшие известными им в связи с рассмотрением обращений, если это ущемляет права и законные интересы граждан.

3.5. Письменное обращение должно быть рассмотрено не позднее 30 дней с момента его регистрации.

3.6. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением обращения, передаются для хранения лицу, ответственному за регистрацию письменных обращений.

3.7. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан исчерпывающий ответ заявителю.

В дело прошито и пронумеровано

4 лист 2

юрисконсульт

Гладких С.А.

