

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

*Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Саратовской области «Краснокутский политехнический лицей»*

«РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО»

на заседании педагогического совета

ГБПОУ СО «КПЛ»

«КПЛ»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБПОУ СО

_____ М.Ю.Зинченко

Приказ ГБПОУ СО «КПЛ»
№ 285 от 20.11.2024 г.

П О Л О Ж Е Н И Е

*о порядке рассмотрения обращения граждан
в ГБПОУ СО «КПЛ»*

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Саратовской области «Краснокутский политехнический лицей» (далее соответственно – Положение, Лицей) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила их регистрации, рассмотрения, учёта и контроля исполнения.

1.2. Настоящее Положение составлено на основе следующих нормативных документов:

- Федеральный закон от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закон Саратовской области от 31.07.2018 г. №73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение»;
- Устав ГБПОУ СО «КПЛ»;
- Локальные нормативные акты Лицея.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Лицей или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию в Лицее локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию и улучшению образовательной деятельности;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности Лицея, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов Лицея, недостатках в работе Лицея, либо критика деятельности Лицея;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Лицея;

ответственный исполнитель – работник Лицея, постоянно, временно или по специальному поручению осуществляющий полностью или частично функции управления, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в Лицее.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся Лицея, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление Лицеем обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в Лицей.

1.7. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Лицея несут руководители структурных подразделений.

1.10. Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в Лицей обращений осуществляет секретарь руководителя.

1.11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Лицей с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. Виды обращений граждан и порядок их регистрации

2.1. Устные обращения граждан:

2.1.1. Рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путём предъявления документов, удостоверяющих личность.

2.1.2. На устные обращения граждан, как правило, даётся ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

2.1.3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника Лицея на личном приёме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

2.2. Письменные (электронные) обращения граждан:

2.2.1. При письменном (электронном) обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, либо фамилию, имя, отчество лица (работника образовательной организации) с указанием его должности, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2.2. Письменное (электронное) обращение принимается на русском языке и регистрируется в день поступления.

2.2.3. По просьбе гражданина, лично обратившегося в Лицей, выдаётся расписка (приложение) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

2.2.4. По письменной просьбе гражданина, направившего обращение в электронной форме, на указанный в обращении адрес направляется информация о поступлении обращения в Лицей.

2.2.5. Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру документоведом, ответственным за приём писем (обращений), при этом:

- проверяется правильность адресности обращения;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);
- обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 2.2.1. настоящего Положения.

2.2.6. Поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

2.2.7. Документоведом, ответственным за приём писем (обращений), составляются акты в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;
- в случае необходимости – в иных случаях.

2.2.8. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками Лицея. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передается вместе с ними на рассмотрение директору.

2.2.9. Обращения на английском языке направляются для перевода. Перевод осуществляется в течение двух рабочих дней, если текст обращения не превышает трёх страниц. Если текст обращения превышает три страницы, срок выполнения перевода составляет не более пяти рабочих дней. Дальнейшая работа с указанными обращениями осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.2.10. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.2.11. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.3. Анонимные обращения граждан:

2.3.1. Анонимные обращения граждан, поступившие в Лицей, не рассматриваются.

2.3.2. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершённых преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

2.4. Личный приём граждан:

2.4.1. Личный приём граждан в Лицее осуществляется заместителями директора, руководителями структурных подразделений.

2.4.2. Личный приём граждан в Лицее осуществляется в часы приёма, согласно административному регламенту. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан, путём размещения административного регламента на информационных стендах и официальном сайте Лицея.

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

2.4.4. Работники, ведущие приём граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению других работников Лицея.

2.4.5. Работники Лицея, ведущие приём граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

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

2.4.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приёма, не входит в компетенцию работника, ведущего приём, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

2.4.7. Неявка на личный приём по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении, поданного им обращения, работник Лицея вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц. При неявке

гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин, обращение остаётся без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения после регистрации направляются (в том числе, в системе электронного документооборота) директору Лицея, который в течение двух рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

3.2. Ответственными исполнителями для рассмотрения обращения могут быть назначены заместители директора Лицея, руководители структурных подразделений, главный бухгалтер.

3.3. Ответственный исполнитель может быть изменён в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.

3.4. Ответственные исполнители рассматривают по существу полученные обращения, обеспечивают их исполнение, координируют работу соисполнителей.

3.5. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению непосредственно подчинённым им работникам.

3.6. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

3.7. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении(исполнении) обращений обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

- соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим Положением;

- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

3.8. При необходимости оказания правовой помощи при рассмотрении обращения, ответственный исполнитель, соисполнители вправе обратиться к юристконсульту, который осуществляет правовую экспертизу и согласование проекта ответа на обращение.

3.9. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись директору Лицея.

3.10. Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении с указанием исполнителя и его подписью. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

3.11. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа.

3.12. Ответы на обращения оформляются на бланках Лицея за подписью координирующего руководителя либо ответственного исполнителя, регистрируются как исходящее письмо.

3.13. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.15. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Лицея, а также членов их семей принимается решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.16. Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в пятидневный срок с момента поступления обращения, отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения. Если фамилия, почтовый и/или адрес гражданина не поддаются прочтению, то документоведом составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия возможности ответа на обращение по вышеназванным причинам.

3.17. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, секретарь руководителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляет директора Лицея.

3.18. В случае, если обращение не связано с деятельностью Лицея, в том числе его структурных подразделений и должностных лиц, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чём гражданин уведомляется секретарём руководителя в течение семи дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.

3.19. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.

3.20. В случае, если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается гражданину секретарём руководителя в течение семи дней со дня регистрации обращения.

4. Срок рассмотрения обращений

4.1. Обращения, поступившее в Лицей, рассматриваются в течение 30-ти дней со дня их регистрации.

4.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены директором Лицея, но не более чем на 30-ть календарных дней, о чём уведомляется гражданин, направивший обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения. Продление сроков может быть только однократным.

4.3. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к заместителям директора, руководителям структурных подразделений, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо директору, для осуществления ими своевременного исполнения поручений.

4.4. Соисполнители в течение 15-ти календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.5. Ответственный исполнитель в срок не позднее восьми рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение и подписание ответа директором Лицея.

4.6. Ответ на обращение гражданину направляется не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения. В случае если окончание срока приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается рабочий день перед выходным днём.

5. Контроль исполнения обращений граждан

5.1. Исполнение обращений контролируется с целью:

- обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объёме;
- принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями;
- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым граждане обратились повторно.

5.2. Директор Лицея, его заместители, руководители структурных подразделений, секретарь руководителя осуществляют в пределах своей компетенции контроль исполнения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.3. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет секретарь руководителя Лицея.

5.4. Исполнение обращений, по существу, контролирует исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения гражданина. В случае назначения нескольких исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения гражданина, ответственность распределяется в равной степени.

5.5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приёме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. Работник Лицея, ответственный за ведение и оформление сайта, организует на официальном сайте в Интернете информационную работу по часто возникающим вопросам:

- размещает ответы по часто задаваемым вопросам в удобном и доступном всем месте;
- создаёт раздел «Ответы на часто задаваемые вопросы» и постоянно обновляет его;
- информирует о том, куда они могут обращаться по возникающим вопросам;
- организует «Горячую линию» по вопросам и направлениям деятельности Лицея.