



УТВЕРЖДАЮ
Директор БУ «Мегионский
политехнический колледж»
Ю.М. Стоянчук
« 2017г.

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В БУ «МЕГИОНСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в БУ «Мегионский политехнический колледж» (далее - Порядок) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающих в адрес БУ «Мегионский политехнический колледж», а также осуществление контроля за соблюдением порядка подготовки и направления ответов на такие обращения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в БУ «Мегионский политехнический колледж» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом бюджетного учреждения профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Мегионский политехнический колледж».

1.3. В БУ «Мегионский политехнический колледж» рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции руководства БУ «Мегионский политехнический колледж», в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и Уставом БУ «Мегионский политехнический колледж».

1.4. Граждане РФ, в том числе и иностранные граждане и лица без гражданства вправе обращаться в БУ «Мегионский политехнический колледж» как лично, так и направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее именуемые для краткости по тексту – «гражданин», «граждане»).

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи на официальные номера факсов для приема письменных обращений в приемную БУ «Мегионский политехнический колледж», в электронном виде на официальную почту БУ «Мегионский политехнический колледж», указанным в «Информации для направления обращений граждан по почте, факсимильной связи, электронной почте» (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

2.2. Письменные обращения граждан в адрес БУ «Мегионский политехнический колледж» поступающие непосредственно от граждан, принимаются и регистрируются в приемной БУ «Мегионский политехнический колледж».

2.3. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от гражданина РФ, регистрируются в его присутствии, с непосредственным предоставлением ему копии обращения с отметкой о регистрации.

2.5. Регистрация письменных обращений граждан, полученных посредством почтового и/или иного сообщения, производится путём присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению, в срок, не превышающий трех дней с момента их непосредственного поступления. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.6. Секретарь руководителя или делопроизводитель при прочтении письменного обращения проверяет правильность оформления обращения (в части лица, к которому направляется такое обращение, ФИО (отчество при наличии) обратившегося лица, его телефон, адрес, отсутствие нецензурных и иных неприемлемых выражений, иное), выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит необходимую информацию об обращении в журнал регистрации письменных обращений граждан.

2.7. Если обращение поступило повторно, делается отметка о повторном поступлении обращения и к нему приобщаются копии материалов предыдущих обращений.

2.8. Обращение гражданина, ошибочно поступившее в БУ «Мегионский политехнический колледж», направляется секретарем руководителя по указанному в обращении адресу с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.06.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. Поступившее поздравление, благодарность, соболезнование и т.д., не подлежит регистрации и направляется для ознакомления директору колледжа или лицу его замещающего, при этом ответ гражданину не даётся.

3. Направление обращения на рассмотрение должностному лицу БУ «Мегионский политехнический колледж»

3.1. После регистрации обращение гражданина в тот же день или на следующий рабочий день, в случае, если такое обращение получено после 16 часов 00 минут, передаётся директору для рассмотрения и определения исполнителя.

3.2. Срок для определения исполнителей, непосредственно осуществляющих подготовку ответа на обращение не может превышать 7 (семь) дней, которые входят в основной (30 дней) срок рассмотрения обращения со дня его регистрации.

3.3. В поручении руководителя, после рассмотрения обращения, указываются фамилии, инициалы исполнителя (исполнителей), содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора, заместителей директора направляется секретарем директора в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, принявшим решение о направлении обращения по компетенции. Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется секретарем руководителя, после чего письменное обращение снимается с контроля.

3.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются секретарем директора, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Подготовка необходимого количества копий осуществляется секретарем руководителя или делопроизводителем.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

4. Рассмотрение обращений граждан в БУ «Мегионский политехнический колледж»

4.1. Должностное лицо (директор, заместитель директора) при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц по компетенции;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.06.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. Обращение граждан рассматривается в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации обращения.

4.3. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий (выходной) день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий (праздничный) день, где длительность нерабочих (праздничных) дней более двух дней подряд, днем окончания срока рассмотрения обращения считается день предшествующий нерабочему (праздничному) дню.

4.5. Директор вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

4.6. Право продления срока рассмотрения обращения, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», предоставляется директору, по поручению которого рассматривается обращение, но не более чем на 30 (тридцать) дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно.

4.7. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку на имя директора либо лица, исполняющего его обязанности, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет её должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее чем за 5 дней до окончания срока, указанного в визе обращения.

4.8. На основании служебной записки должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения. В уведомлении о продлении срока указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.9. В случае если в письменном обращении граждан содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение, так же предыдущие направлялись им в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

4.10. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.11. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, копия обращения возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

5. Оформление ответов на обращения граждан

5.1. Ответы на обращения подписывает директор БУ «Мегионский политехнический колледж» или лицо, исполняющее его обязанности.

5.2. Подготовку ответа обеспечивает должностное лицо в соответствии с поручением по обращению. В случае, если в поручении указано несколько исполнителей (должностных лиц), ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в поручении по обращению. Ответ на обращение готовит ответственный исполнитель. Соисполнители обязаны, за 15 (пятнадцать) дней до окончания срока предоставления ответа заявителю, предоставить информацию ответственному исполнителю.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется по почтовому адресу гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

5.4. Ответственный исполнитель за 4 (четыре) рабочих дня до срока рассмотрения обращения заявителя, направляет в приемную директора оригинал ответа на бумажном носителе и в электронном виде.

5.5. Секретарь директора, при неисполнении ответственным исполнителем пункта 5.4. настоящего Порядка, предоставляет директору или лицу, исполняющему его обязанности, информацию о не предоставлении ответа в срок.

5.6. Секретарь руководителя фиксирует данные о приеме письменного обращения и дальнейшем его направлении в журнал регистрации письменных обращений граждан.

5.7. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса.

5.8. Ответ на обращение, доставленное заявителем лично, посредством факсимильной связи, почтовым отправлением, в форме электронного документа (в случае наличия почтового адреса) передается делопроизводителю за 3 (три) дня до срока рассмотрения обращения заявителя. Делопроизводитель в течение 2 (двух) рабочих дней направляет ответ заявителю почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении. Срок направления ответа исчисляется со следующего рабочего дня после передачи ответа курьеру.

5.9. Если ответ передан заявителю лично, то на копии ответа должна быть отметка заявителя о получения письма (дата, подпись, расшифровка подписи), с приложением оценочного листа (Приложение 2 к настоящему Порядку).

5.10. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, с исчерпывающими пояснениями на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

5.11. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

5.12. Информация о завершении рассмотрения обращения, поступившего в адрес колледжа, вносится секретарем директора в журнал регистрации письменных обращений граждан.

5.13. Ответы на обращения граждан оформляются в соответствии с настоящим порядком, разработанным в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, а так же; имя, отчество, фамилию и номер телефона исполнителя.

5.14. Итоговое оформление обращений граждан и материалов по их рассмотрению для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

6. Личный приём граждан

6.1. Личный приём граждан директором, заместителями директора проводится в соответствии с графиком личного приёма граждан, утверждённым директором БУ «Мегионский политехнический колледж».

6.2. Предварительная запись на личный прием к директору, заместителям директора осуществляется секретарем руководителя на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.3. Секретарь руководителя в рамках организации личного приёма граждан директором осуществляет:

- предварительную запись на личный приём к директору;
- документальное обеспечение личного приёма граждан (подборку материалов по предыдущим обращениям при повторном обращении граждан);
- делопроизводство по обращениям граждан на личный приём к директору;
- контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе проведения личного приёма граждан.

Устные обращения граждан на личный приём подлежат регистрации путём внесения всех данных в журнал регистрации по личному приему граждан.

6.4. Организацию проведения личного приёма граждан директором осуществляет секретарь директора или делопроизводитель.

6.5. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации по личному приему граждан. 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 журнал регистрации по личному приему граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма директора, заместителей директора подлежит регистрации в приемной директора и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком.

7. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан

7.1. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан в колледже в соответствии с требованиями, установленными федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» осуществляет секретарь руководителя.

7.2. Организация делопроизводства по обращениям граждан и контроля за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших директору, заместителям директора осуществляется секретарем директора или делопроизводителем.

8. Анализ обращений

8.1 Анализ обращений, поступающих директору, заместителям директора осуществляется секретарем руководителя согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку.

9. Ответственность

9.1 Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Порядку работы с обращениями граждан
в БУ «Мегионский политехнический
колледж»

Информация для направления обращений граждан по почте, факсимильной связи,
электронной почте

Почтовый адрес для направления обращений	628680, улица Кузьмина, дом 3, город Мегион, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
Местонахождение приемной директора	город Мегион, улица Кузьмина, дом 3, кабинет «приемная»
Контактные телефоны (факс) приемной директора	8 (34643) 3-21-42
Адрес официальной почты колледжа	bumpk@yandex.ru

Приложение 2
к Порядку работы с обращениями граждан
в БУ «Мегионский политехнический
колледж»

Оценка
автором результатов рассмотрения обращения
письменное обращение / прием по личным вопросам
(нужное подчеркнуть)

Ф.И.О заявителя _____

Уважаемый заявитель, просим ответить на вопросы по итогам рассмотрения Вашего обращения:

1. Какое решение принято по результатам рассмотрения Вашего обращения:

«меры приняты»

«меры не приняты»

«разъяснено»

2. При необходимости Вы можете оставить дополнительную оценку по Вашему обращению:

Дата _____ Подпись _____ / _____ /

Приложение 3
к Порядку работы с обращениями граждан
в БУ «Мегионский политехнический колледж»

Отчет по обращениям граждан (<i>название структурного подразделения</i>) за (<i>название месяца и год</i>)									
Количество письменных обращений	Количество приемов		Результаты рассмотрения						Находятся в работе
	Всего	Количество принятых граждан	Меры приняты		Меры не приняты		Разъяснено		
			По оценке колледжа	По оценке заявителя	По оценке колледжа	По оценке заявителя	По оценке колледжа	По оценке заявителя	

Ф.И.О. исполнителя
Контактный телефон