	Система менеджмента качества	ОД-03-2016
	<p align="center"> <b>Порядок рассмотрения обращений граждан в  государственное автономное профессиональное  образовательное учреждение Республики Бурятия  «Политехнический техникум»</b> </p>	Страница 1 из 16

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ «ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ  
«ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

Селенгинск



Система менеджмента качества

ОД-03-2016

Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»

Страница 2 из 16


Приказ № 371  
от «16» июня 2016 года

УТВЕРЖДАЮ  
Директор АОУ СПО РБ  
«Политехнический техникум»




О.В. Якимов  
« 16 » июня 2016 года

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт  
 И.В. Кокорин

ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ: с « 17 » июня 2016 года

	Система менеджмента качества	ОД-03-2016
	<b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b>	Страница 3 из 16

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум» (далее – Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращения граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум» (далее – техникум) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлений ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в техникум.


1.3. Порядок рассмотрения обращения граждан в техникум разработан на основании ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», ФЗ от 09.02.2016 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», ФЗ от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Устава техникума.

1.4. Установленный Порядок рассмотрения обращения граждан распространяется на все обращения граждан в пределах компетенции техникума.

1.5. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.6. Понятия, используемые в настоящем Порядке:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению различных сфер деятельности техникума;

	Система менеджмента качества	ОД-03-2016
	<b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b>	Страница 4 из 16

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушениях, недостатках в работе техникума и его должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в техникуме.

1.7. Сведения о месте нахождения техникума, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направлений обращений; информация о личном приеме граждан директора техникума размещаются на информационном стенде в техникуме и официальном сайте техникума в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.sel-politeh.ru](http://www.sel-politeh.ru) (далее – сайт техникума).


1.8. Обращения граждан могут быть направлены в техникум:

- почтой России по адресу: 671247, Республика Бурятия, Кабанский район, пгт. Селенгинск, мкр. Солнечный, д.42;
- факсом 8 (30138) 74-1-38;
- электронной почтой по адресу [sel-politeh@mail.ru](mailto:sel-politeh@mail.ru);
- по телефону 8 (30138) 75-0-32.

1.9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 671247, Республика Бурятия, Кабанский район, пгт. Селенгинск, мкр. Солнечный, д.42. График работы – понедельник-пятница с 8-00 до 17-00; обеденный перерыв с 12-00 до 13-00.

1.10. Все поступающие обращения граждан в техникум подлежат обязательному рассмотрению.

1.11. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию техникума, недопустим.

	Система менеджмента качества	ОД-03-2016
	<b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b>	Страница 5 из 16

1.12. С целью ознакомления граждан с настоящим Порядком техникум размещает его на сайте техникума.

## **2. ПРАВА ГРАЖДАН И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ТЕХНИКУМА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в техникум 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 обращение 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.

2.2. Должностные лица техникума обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

- 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

	Система менеджмента качества	ОД-03-2016
	<b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b>	Страница 6 из 16

должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту прав, свобод и законных интересов граждан;

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

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращения граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращений;

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


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

- обеспечение возможности получения информации о работе с обращениями граждан на сайте техникума;

- обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде;

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



	Система менеджмента качества	ОД-03-2016
	<b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b>	Страница 7 из 16

### **3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ**

3.1. Поступающие в техникум письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются секретарем директора техникума.

3.2. В целях 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 секретарем директора.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, а затем подкалывается конверт.

3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.


3.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в техникум по электронной почте, производится секретарем директора в течение трех дней с даты их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан по электронной почте регистрируются в журнале регистрации входящей документации.

3.7. Журнал регистрации должен включать следующие разделы: регистрационный номер, дата поступления обращения, вопрос, по которому обращается заявитель, ФИО заявителя, результат рассмотрения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.9. Анонимные обращения (обращения лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации

	<p align="center"><b>Система менеджмента качества</b></p>	<p align="center">ОД-03-2016</p>
	<p align="center"><b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b></p>	<p align="center">Страница 8 из 16</p>

и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.10. Секретарь директора при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

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

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

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

3.14. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса направляются для рассмотрения директору техникума.


3.15. Директор техникума, перенаправляет обращения граждан в соответствующие инстанции или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.16. 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,



	<b>Система менеджмента качества</b>	ОД-03-2016
	<b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b>	Страница 9 из 16

совершающем или совершившим. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не подлежит прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).


3.17. 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.

3.18. В случаях, указанных в пункте 3.17 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.19. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором техникума должно быть принято одно из следующих решений о:

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

	Система менеджмента качества	ОД-03-2016
	<b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b>	Страница 10 из 16

3.20. Обращения, рассмотренные директором техникума, передаются секретарю директора для последующего направления обращения заместителю директора или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

3.21. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного директором техникума) согласовывается с директором техникума.

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

3.23. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Срочно» рассматриваются незамедлительно.

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


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

3.26. 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.

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

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

3.29. Срок рассмотрения обращения граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения.

	Система менеджмента качества	ОД-03-2016
	<b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b>	Страница 11 из 16

3.30. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.29 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор техникума, но не более чем на один месяц.

3.31. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.


3.32. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.33. В ответах о результатах рассмотрения обращения 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 3.29 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 действующее законодательство российской Федерации).

3.34. 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;

	<p align="center"><b>Система менеджмента качества</b></p>	<p align="center">ОД-03-2016</p>
	<p align="center"><b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b></p>	<p align="center">Страница 12 из 16</p>

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

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

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

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

3.38. Ответы на обращения граждан подписывает директор техникума.


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

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

3.41. 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.

3.42. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь директора проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность почтового адреса, фамилии и инициалов и исходящего номера письма.

3.43. Ответ на обращение, поступившее в техникум в форме электронного документа, направляется секретарем директора в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

	Система менеджмента качества	ОД-03-2016
	<p align="center"> <b>Порядок рассмотрения обращений граждан в  государственное автономное профессиональное  образовательное учреждение Республики Бурятия  «Политехнический техникум»</b> </p>	Страница 13 из 16

3.44. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются секретарем директора в папке исходящих документов.

3.45. Оформление входящей и исходящей документации по обращениям граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ПРИЕМУ ГРАЖДАН**

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к директору техникума по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.


4.3. График приема граждан директором техникума, заместителями директора техникума размещается на сайте техникума и на информационном стенде в техникуме.

4.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством российской Федерации).

4.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию техникума, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

	<b>Система менеджмента качества</b>	ОД-03-2016
	<b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b>	Страница 14 из 16

4.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его вопроса, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. Организация приема граждан ведется в кабинете директора (заместителей директора) с учетом обеспечения комфортных условий для посетителей.

4.10. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию техникума.

## **5. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;


- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **6. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ТЕХНИКУМ**

6.1. Директор техникума систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления



	<p align="center"><b>Система менеджмента качества</b></p>	<p align="center">ОД-03-2016</p>
	<p align="center"><b>Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Бурятия «Политехнический техникум»</b></p>	<p align="center">Страница 15 из 16</p>

и устранения причин, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6.2. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

