

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 1 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ И ВОСПИТАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Димитровградский технико-экономический колледж»
(ОГБПОУ ДИТЭК)

РАССМОТРЕНО
на заседании Совета Учреждения
« ____ » _____ 2021 г.
Протокол № _____

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГБПОУ ДИТЭК
_____ Н.Р. Галиуллов
« ____ » _____ 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении обращений граждан и организаций
(наименование направления)

П-01-04-2021

Димитровград 2021

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 2 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения.....	3
2	Организация делопроизводства.....	4
3	Приём граждан и регистрация обращений граждан.....	4
4	Рассмотрение письменных обращений граждан	5
5	Контроль за работой письменных обращений граждан	8
6	Личный приём граждан.....	9
7	Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан.....	10
8	Формирование и хранение дел по письменным и устным обращениям граждан.....	11
9	Заключительные положения.....	11
	Приложение 1 Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в ОГБПОУ ДИТЭК.....	13
	Приложение 2 Примерный классификатор тем обращений граждан и организаций.....	34
	Приложение 3 Карточка личного приёма гражданина.....	35
	Лист согласования	36
	Лист регистрации изменений.....	37
	Лист ознакомления с изменениями.....	38
	Лист рассылки.....	39

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 3 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», Инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013, № 195-П и иными нормативно-правовыми документами, регламентирующими порядок рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и иных организаций (далее – обращение гражданина), и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель).

1.2 Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Обращение – направленные в колледж в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности техникума.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его (других граждан) прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе техникума, либо критика деятельности техникума и его должностных лиц (работников).

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 4 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

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

2 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

2.1 Ответственность за организацию работ по письменным и устным обращениям граждан возлагается на директора ОГБПОУ ДиТЭК. Последовательность процедур по организации рассмотрения обращений в ОГБПОУ ДиТЭК, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме осуществляются в соответствии с Инструкцией по работе с обращениями граждан и организаций (приложение 1).

2.2 Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется заведующим канцелярией ОГБПОУ ДиТЭК.

2.3 Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором ОГБПОУ ДиТЭК.

2.4 Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками ОГБПОУ ДиТЭК.

3 ПРИЁМ ГРАЖДАН И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ОГБПОУ ДиТЭК.

3.2 Обращение гражданина, документы и материалы, связанные с его разрешением, копия ответа на него формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.3 Поступившее письменное обращение гражданина регистрируется заведующим канцелярией техникума в журнале учёта.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 5 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

На лицевой стороне первого листа указывается регистрационный номер и дата регистрации.

Регистрационный (входящий) номер письменного обращения состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

Если заявитель прислал несколько письменных обращений, но по разным вопросам, то на каждое письменное обращение проставляется отдельный регистрационный номер.

В журнале учёта и регистрационно-контрольной карточке проставляет № кода темы, наименование темы (вопроса) письменного обращения в соответствии с примерным классификатором тем (приложение 2).

Если в одном письменном обращении содержится несколько тем, то каждой присваивают обозначение по классификатору.

3.4 После регистрации обращение передаётся директору ОГБПОУ ДиТЭК для оформления резолюции с указанием исполнителя и сроков исполнения.

3.5 Письменное обращение ставится директором ОГБПОУ ДиТЭК на контроль.

4 РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1 Обращение, поступившее в ОГБПОУ ДиТЭК, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2 Письменное обращение гражданина, после регистрации и оформления резолюции директором ОГБПОУ ДиТЭК, передаётся на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации.

4.3 Письменное обращение, поступившее в техникум, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях директор ОГБПОУ ДиТЭК вправе продлить срок рассмотрения обращения

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 6 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.4 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, иному работнику, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.5 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

4.6 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ОГБПОУ ДиТЭК вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.7 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8 Ответ на обращение гражданина, подготовленный исполнителем, подписывается директором ОГБПОУ ДиТЭК.

4.9 Ответ на обращение, поступившее в ОГБПОУ ДиТЭК в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.10 Лицо, которому поручено рассмотреть обращение гражданина, обязано:

- внимательно проанализировать изложенную проблему, в случае необходимости истребовать дополнительные документы и материалы, обеспечить

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 7 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

рассмотрение обращения с выездом на место для проверки фактов, а также предпринять иные меры для объективного разрешения вопроса;

- принять обоснованное решение по обращению, если требуется - обеспечить своевременное и правильное исполнение принятого решения.

4.11 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ОГБПОУ ДиТЭК вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.12 По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письменном обращении гражданина, исполнитель подготавливает ответ заявителю.

При составлении ответа о результатах рассмотрения письменного обращения должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;

- если в письменном обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;

- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письменном обращении, какое решение принято по результатам проверки.

4.13 Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

5 КОНТРОЛЬ ЗА РАБОТОЙ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 8 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

5.1 Порядок постановки обращения гражданина на контроль определяет директор ОГБПОУ ДиТЭК и непосредственно исполнитель(и). Обращение гражданина, направленное в другую организацию (учреждение) и требующее сообщения результата его рассмотрения, ставится на контроль.

5.2 Обращение гражданина, поставленное на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольной карточке. Обращение гражданина, по которому даются промежуточные ответы, с контроля не снимается.

5.3 Организация контроля: ход и сроки исполнения обращения гражданина заносятся заведующим канцелярией в регистрационно-контрольную карточку и журнал учёта.

5.5 Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения. Решение о снятии с контроля обращения принимает директор ОГБПОУ ДиТЭК.

Обращение гражданина считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы и дан ответ заявителю.

5.6 Директор ОГБПОУ ДиТЭК или по его поручению один из его заместителей осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

6 ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН

6.1 Прием граждан в ОГБПОУ ДиТЭК может осуществляться как по предварительной записи, так и без неё.

6.2 Личный приём граждан проводится директором ОГБПОУ ДиТЭК, его заместителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан путём размещения в доступном для обозрения месте (на информационном стенде, кабинетах директора и его заместителей), а также на сайте ОГБПОУ ДиТЭК.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 9 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

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

6.4 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (приложение 3). 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.

6.5 Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

7 ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1 Директор ОГБПОУ ДиТЭК или по его поручению один из его заместителей анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2 Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 10 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.):

по типам и видам образовательных организаций;

сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;

по направлениям работы (по классификатору тем).

Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично.

По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы по поставленным вопросам. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3 Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

8 ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ ПО ПИСЬМЕННЫМ И УСТНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

8.1 Все поступившие обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены заведующему канцелярией со всеми относящимися к ним документами и материалами для централизованного учёта и формирования дел.

Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2 Письменные обращения граждан, копии ответов на них, документы и материалы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 11 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

8.3 В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4 По истечении календарного года дела передаются на хранение в архив ОГБПОУ ДиТЭК.

8.5 Письма, документы и материалы по рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.6 По истечении установленного срока хранения документов и материалов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором ОГБПОУ ДиТЭК.

9 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ОГБПОУ ДиТЭК, должностных лиц или иных работников.

9.2 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений и информации, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия (согласно Федеральному закону от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

9.3 Лица, виновные в нарушении федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 12 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

Приложение 1

Инструкция по работе с обращениями граждан и организаций в ОГБПОУ ДиТЭК

1 Организация рассмотрения обращений в ОГБПОУ ДиТЭК включает в себя следующие процедуры:

- приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;
- рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения);
- постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив техникума;
- организация личного приёма, телефонных «прямых линий»;
- анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

2 Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.1 Письменное обращение может быть доставлено в ОГБПОУ ДиТЭК непосредственно заявителем, его представителем, фельдъегерской связью, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

2.2 Все поступающие в техникум письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются отделами канцелярии и архива (далее – Отдел) ОГБПОУ ДиТЭК, осуществляется их первичная обработка и регистрация в сроки, установленные в подпункте 2.2.10 пункта 2.2 раздела 2 Инструкции.

2.3 По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений специалистом Отдела делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.4 В Отделе на участке учёта и первичной обработки почты:

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 13 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

- проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

- вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста письменного обращения и документов (при необходимости);

- составляется акт в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.5 Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей.

2.6 Электронные обращения, поступившие на официальный сайт техникума <http://www.ditek.ru> или по электронной почте dmtcmp@mail.ru, принимаются специалистом отдела канцелярии.

2.7 Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

2.8 После первичной обработки все поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации и обработке в письменном и (или) электронном виде.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 14 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

2.9 Письменное обращение, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в письменном и (или) электронном виде в течение 3 дней со дня поступления в ОГБПОУ ДиТЭК.

2.10 Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в письменном и (или) электронном виде в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.11 В Отделе на участке регистрации обращений осуществляются следующие процедуры:

- проставляются регистрационные штампы;
- при формировании электронной регистрационной карточки вносятся личные данные заявителя;
- по прочтении текста письменного обращения (в том числе обращения в электронной форме) составляется аннотация содержания обращения;
- проводится проверка на повторность, многократность обращения;
- коллективное обращение отмечается индексом «Колл»;
- обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);
- обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления.

2.12 Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Инструкцией.

2.13 По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами директор ОГБПОУ ДиТЭК или лицо, исполняющее обязанности (далее – уполномоченное лицо) ставят

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 15 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

резолюцию. Резолюция включает в себя фамилию, инициалы должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

2.14 По возвращении с доклада от уполномоченного лица все обращения ксерокопируются закрепляются по направлениям.

2.15 В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им почтовой связью (в случае отсутствия у них ЕСЭД) не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в техникуме.

2.16 Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в ОГБПОУ ДиТЭК подписывается директором ОГБПОУ ДиТЭК или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в ОГБПОУ ДиТЭК направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3 Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

3.1 Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в ОГБПОУ ДиТЭК, либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

3.2 В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в техникуме. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в Отдел для доклада уполномоченному лицу не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 16 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

3.3 В исключительных случаях, указанных в подпункте 2.4.5 пункта 2.4 раздела 2 Инструкции, срок исполнения рассмотрения обращений может быть продлён уполномоченным лицом. Срок продления составляет не более 30 дней от установленного законодательством срока рассмотрения обращения.

3.4 В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение Исполнителем не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения Отделом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5 Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции техникума, направляется Исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в подпункте 2.3.4 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции.

3.6 В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 17 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

«Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

3.7 В соответствии с законодательством сопроводительное письмо к обращению, направляемому должностным лицом ОГБПОУ ДиТЭК для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается уполномоченным лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

3.8 При направлении обращения для рассмотрения в техникум (или должностным лицам), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

3.9 Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление обращения (жалобы) на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение (жалоба) возвращается Исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 18 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

3.10 В карточке специалистом Отдела делается отметка о возврате обращения (жалобы) заявителю.

3.11 Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается уполномоченным лицом на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

- прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;
- злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);
- невозможности прочтения текста;
- прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в техникуме более двух раз) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в техникум или одному и тому же должностному лицу техникума) (далее – многократные обращения);
- невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.12 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 19 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

или совершившем, обращение подлежит направлению Отделом в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

3.13 При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

- в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

- в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;

- обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 2.3.11 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения в случае его продления;

- докладывает уполномоченному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 20 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в техникуме).

3.14 В связи с многократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может вноситься мотивированное предложение уполномоченному лицу о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в ОГБПОУ ДИТЭК или одному и тому же должностному лицу техникума.

3.15 Должностное лицо техникума по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней со дня поступления запроса в техникум предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.16 Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить основному исполнителю все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) ответа заявителю и доклада должностному лицу или уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 21 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

3.17 Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывается исполнителем. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

3.18 Переадресация обращения другому исполнителю осуществляется через Отдел и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения её обоснованности.

Максимальный срок возврата в Отдел ошибочно направленного обращения – 1 рабочий день.

3.19 Ответ заявителю на обращение направляется Отделом в виде уведомления в следующих случаях:

- при принятии уполномоченным лицом решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с подпунктом 2.3.14 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

- при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- при переадресации обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 22 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

3.20 По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 23 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

Объём письменной информации по результатам рассмотрения обращения, подготовленной для доклада уполномоченному лицу, не может превышать двух страниц печатного текста.

3.21 При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

3.22 К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

- регистрационная карточка письменного, устного или обращения в электронной форме или копия регистрационной карточки;
- копия ответа заявителю;
- материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

2.3.23 Информацию по итогам выполнения поручений о результатах рассмотрения обращений подписывает уполномоченное лицо.

2.3.24 Ответ заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, печатается на бланке установленной формы в ОГБПОУ ДиТЭК в соответствии с данной инструкцией.

3.25 Отдел самостоятельно осуществляет подготовку ответов на следующие обращения:

- передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в порядке, установленном законодательством;
- переадресованные согласно компетенции;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения;
- не подлежащие прочтению;
- многократные обращения.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 24 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

3.26 Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

3.27 Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) могут прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и его отказ от письменного ответа.

3.28 Исполнитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения, прикрепляет ксерокопированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения и направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения (в том числе подлинник (копию) письменного обращения) в Отдел. Подлинник письменного обращения в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, Отдел возвращает только при наличии на нём штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. Информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю, не соответствующие требованиям Инструкции, возвращаются исполнителю для доработки. В случае возвращения информации по результатам рассмотрения обращения поручение по исполнению такого обращения не регистрируется как выполненное до окончания его подготовки.

3.29 Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив ОГБПОУ ДиТЭК ставится директором или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 25 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

3.30 Особенности работы с отдельными категориями обращений.

Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 дней со дня регистрации в техникуме.

3.31 Порядок рассмотрения обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Приём, обработка и регистрация обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, производятся Отделом в соответствии с требованиями Инструкции.

4 Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив ОГБПОУ ДиТЭК.

4.1 Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

4.2 Информация по результатам рассмотрения обращения, предоставленная для доклада уполномоченному лицу, может быть возвращена Отделом исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если она не соответствует требованиям Инструкции.

4.3 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в техникум для принятия мер, внутри структурного подразделения ОГБПОУ ДиТЭК возлагается на должностное лицо ОГБПОУ ДиТЭК, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 26 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

4.4 Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в техникум, осуществляет Отдел.

4.5 При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в письменном и (или) электронном виде после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

4.6 Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом пролонгации срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее, чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через Отдел продление срока рассмотрения обращения.

4.7. Снятие с контроля поступивших в ОГБПОУ ДиТЭК обращений осуществляется Отделом:

- при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 27 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

- при предоставлении должностным лицом ОГБПОУ ДиТЭК информации по итогам личного приёма;

- при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.8 Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве Отдела в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив ОГБПОУ ДиТЭК.

5 Организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий».

5.1 Личный приём, в том числе в режиме видео-конференц-связи, осуществляется при непосредственном обращении заявителя в приёмную ОГБПОУ ДиТЭК, которая функционирует с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.30, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

5.2 Личный приём проводится директором ОГБПОУ ДиТЭК, заместителями директора, согласно утверждённому графику.

5.3 Организация проведения личного приёма включает в себя следующие процедуры:

- личный приём должностными лицами ОГБПОУ ДиТЭК: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;

- рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;

- направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 28 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;

- контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

- подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

- анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

- предоставление должностным лицом, осуществляющего личный приём, карточек личных приёмов в Отдел в течение рабочего дня.

5.4 Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее, чем за 2 дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.5 Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, почётные граждане Ульяновской области, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми приглашаются на личный приём вне очереди.

5.6 В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма должностным лицом ОГБПОУ ДиТЭК,

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 29 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

осуществляющим личный приём. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, должностным лицом ОГБПОУ ДиТЭК, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право обратиться в ОГБПОУ ДиТЭК в письменной форме или в форме электронного документа.

Регистрация обращений должностными лицами осуществляется в журнальном и (или) в электронном вариантах.

5.7 В случае подтверждения многократности обращения делается запрос в архив техникума обо всех поступивших ранее обращениях этого заявителя. Подготовленные документы (все предыдущие обращения заявителя и информация по результатам их рассмотрения) представляются должностному лицу ОГБПОУ ДиТЭК, осуществляющему личный приём.

5.8 В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя заявителю даётся устное разъяснение о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых в соответствии с законодательством мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале повторных обращений о дате и целях посещения заявителя.

5.9 В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в письменном и (или) электронном виде повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном Инструкцией.

5.10 В ходе личного приёма заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.11 После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДиТЭК	П-01-04-2021	стр. 30 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в письменном и (или) электронном виде.

5.12 В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным в обращении вопросам в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.13 В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение, которое прилагается к карточке личного приёма. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

5.14 Организацию и подготовку личного приёма директором ОГБПОУ ДиТЭК осуществляет секретарь приемной директора.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма заместителями директора ОГБПОУ ДиТЭК возлагается на эти должностные лица (далее – лица, ответственные за работу с обращениями).

5.15 Отдел обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов в ходе личного приёма, присутствие заявителей, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.16 На устные обращения, поступившие в ходе проведения телефонных «прямых линий», в том числе постоянно действующей с 8.00 до 16.30 ежедневно,

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 31 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

кроме выходных и праздничных дней, ((84235) 5-13-82), не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся должностным лицом техникума непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

6 Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер при рассмотрении обращений.

6.1 Отделом осуществляется учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ:

- количества и характера поступивших и рассмотренных обращений;
- количества и характера принятых мер при рассмотрении обращений.

6.2 Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

- анализ поступивших обращений на заседаниях рабочей группы по рассмотрению обращений граждан и организаций;
- выявление причин, способствующих росту количества обращений заявителей.

6.3 Специалисты Отдела:

- осуществляют подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в техникум;
- осуществляют подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и готовят тематические информационно-аналитические материалы, содержащие

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 32 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

- изучают обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями.

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 33 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

Приложение 2

ПРИМЕРНЫЙ КЛАССИФИКАТОР ТЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

Код темы	Наименование темы (вопроса)
1	Учебный процесс
2	Производственное обучение
3	Учебно-воспитательный процесс
4	Управленческая деятельность
5	Вопросы аттестации руководящих и педагогических работников
6	Нарушение прав студентов, слушателей
7	Охрана жизни и здоровья студентов, слушателей
8	Оказание платных услуг
9	Финансово-хозяйственная деятельность
10	Охрана труда; техника безопасности
11	Нарушение Трудового кодекса РФ. Вопросы приёма на работу, увольнения
12	Иные вопросы

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 34 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

Приложение 3

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА

№ _____

Дата: _____

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес: _____

Место работы: _____

Ф.И.О. ведущего приём: _____

Содержание заявления: _____

Результат рассмотрения: _____

Письменного ответа не требуется: _____

С вышеизложенным согласен: _____

Согласен (а) на обработку своих персональных данных в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006 г. « О персональных данных» № 152-ФЗ: _____

Изменение №	Дата
-------------	------

ОГБПОУ ДИТЭК	П-01-04-2021	стр. 35 из 39
	Положение о рассмотрении обращений граждан и организаций	

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к П-01-04-2021 «Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений
граждан и организаций»

Разработал:

Зам. канцелярией		Е.Е.Половникова	
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)	(дата)

Проверил:

Зав. сектором по нормативно-правовому обеспечению		В.В. Логинова	
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)	(дата)

Согласовано:

Ведущий юристконсульт		В.В.Логинова	
(должность)	(подпись)	(расшифровка подписи)	(дата)

Изменение №	Дата
-------------	------

