УТВЕРЖДЕН

приказ директора
от 26.12.2022 № 647-о

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНВ ОГПОБУ «БИРОБИДЖАНСКИЙ КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в ОГПОБУ «Биробиджанский колледж культуры и искусств» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в ОГПОБУ «Биробиджанский колледж культуры и искусств» (далее - Колледж).

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращение гражданина (далее - обращение) – это направленные должностному лицу Колледжа в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Колледж.

Предложение – это обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Колледжа.

Заявление – это обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – это обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

Устное обращение – это обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Колледжа.

Электронное обращение – это обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или

направленное через электронную приемную на официальном сайте Колледжа.

Личный прием граждан – это прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора) Колледжа, согласно утвержденному графику.

Коллективное обращение – это обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. При рассмотрении обращения должностным лицом Колледжа гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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. 6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Обращение, поступившее в Колледж или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Колледжа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в Колледж в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном настоящим Порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

3.1. Ответственность за организацию работы с обращениями и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на секретаря руководителя.

3.2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора, руководителями структурных подразделений, специалистами, кураторами групп, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Колледж секретарем руководителя в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение 1).

3.4. В Журнале регистрации письменных обращений граждан:

- фамилия, инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;

- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- результаты рассмотрения;
- исполнитель.

3.5. Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.6. Директор Колледжа или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Порядка.

3.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Колледжа передаются на исполнение специалисту.

3.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.9. Заместители директора и другие специалисты Колледжа по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.10. Письменное обращение, поступившее в Колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.11. В исключительных случаях директор Колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

3.12. 0твет на обращение подписывается директором Колледжа. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем руководителя после того, как письмо подписано.

3.13. Ответ на обращение, поступившее в Колледж, или должностному лицу в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении.

3.14. Ответ на обращение, поступившее в Колледж, или должностному лицу в письменной форме направляется:

- по почтовому адресу, указанному в обращении (Приложение 2);
- передается лично, с подписью заявителя о вручении на копии ответа.

4. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором Колледжа и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Колледжа.

4.2. Прием граждан осуществляется:

- директором – среда и пятница с 15:00 до 17:00 часов;
- заместителем директора по учебно-методической работе – вторник и четверг с 15:00 до 17:00 часов;
- заместителем директора по воспитательной и организационной работе – понедельник и среда с 15:00 до 17:00 часов.

4.3. Внесение изменений в график личного приема граждан заместителями директора без согласования с директором не допускается.

4.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения и ход его рассмотрения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан (Приложение 3).

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале регистрации письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журналрегистрации письменных обращений граждан.

4.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. 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 дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом,совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Колледж или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные

выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.4. 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 Колледжа, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Колледж или должностному лицу.

5.7. Если в обращениях граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Колледжа, гражданину дается разъяснение, куда он может обратиться.

5.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

5.9. Устные обращения могут быть индивидуальными и коллективными.

6. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется секретарем руководителя.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль». Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

6.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.4. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.5. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», неправомерный отказ в рассмотрении обращений, нарушение сроков рассмотрения обращений, необъективное, неполное рассмотрение обращений работники колледжа несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ. 6. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

Приложение 1

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения	Дата ответа
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «БИРОБИДЖАНСКИЙ КОЛЛЕДЖ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ»
679016, ЕАО, г. Биробиджан,
ул. Волочаевская, дом 5
Тел./факс: (42622) 2-17-44
E-mail: coolbokk@post.eao.ru
Сайт: http://birokk.ru
_____, исх. № _____
на № _____ от _____

Владимирской С.И.
пер. Ремонтный, 28,
г. Биробиджан

О рассмотрении обращения

Уважаемая Светлана Ивановна!

Ваше обращение по вопросу обучения вашей дочери, Владимирской Татьяны в ОГПОБУ «Биробиджанский колледж культуры и искусств», рассмотрено. (далее - текст ответа по существу поставленных вопросов)

Директор колледжа
культуры и искусств И.О. Фамилия

И.О. Фамилия (исполнителя)
(000) 000-000

Приложение 3

ЖУРНАЛ ЛИЧНОГО ПРИЕМА И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Принял (должностное лицо)	Краткое содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрения	Дата ответа
1	2	3	4	5	6	7	8