


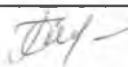


| | |
|--|---|
|  | Министерство образования и науки Республики Бурятия |
| | Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский колледж туризма и сервиса» |
| | Система качества Управление человеческими ресурсами |
| СК БКТиС-П-3.1.23 | Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «БКТиС» |

«УТВЕРЖДАЮ»
 Директор ГБПОУ «Байкальский колледж
 туризма и сервиса»
 _____ В.В.Сергеев
 « 03 » 10 2016 г.
 Введено в действие
 приказом № 01-7/164 от 03.10.2016 г.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «БКТиС»

Код документа СК БКТиС-П-3.1.23
Версия 1

| | Должность | Фамилия | Подпись | Дата |
|------------|---|---------------|---|----------|
| Разработал | Инспектор по кадрам | Гармаева С.Л. |  | 03.10.16 |
| Согласовал | Первый Заместитель директора-представитель руководства в области качества | Попов Г.Г. |  | 03.10.16 |
| Проверил | Менеджер по качеству | Егорова Е.С. |  | 03.10.16 |

Улан-Удэ 2016



Министерство образования и науки Республики Бурятия
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение «Байкальский колледж туризма и сервиса»


Система качества
Управление человеческими ресурсами

СК БКТиС-
П-3.1.23

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «БКТиС»

Оглавление

| | | |
|----|--|---|
| 1 | Введение..... | 3 |
| 2 | Право граждан на обращение..... | 3 |
| 3 | Права гражданина при рассмотрении обращения..... | 3 |
| 4 | Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением..... | 4 |
| 5 | Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений..... | 4 |
| 6 | Срок рассмотрения письменных обращений..... | 4 |
| 7 | Требования к обращению..... | 4 |
| 8 | Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений | 4 |
| 9 | Последовательность административных действий..... | 5 |
| 10 | Прием и первичная обработка письменных обращений граждан..... | 5 |
| 11 | Регистрация и аннотирование поступивших обращений..... | 5 |
| 12 | Организация личного приема граждан..... | 6 |
| 13 | Оформление ответа на обращение граждан..... | 6 |
| 14 | Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения..... | 7 |
| 15 | Ответственность комиссии при исполнении функции по рассмотрению обращений.. | 7 |

| | |
|--|--|
|  | Министерство образования и науки Республики Бурятия |
| | Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский колледж туризма и сервиса» |
| | Система качества |
| | Управление человеческими ресурсами |
| СК БКТиС- П-3.1.23 | Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «БКТиС» |

1 Введение

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

1.2 Положение о рассмотрении обращений граждан в ГБПОУ «Байкальский колледж туризма и сервиса» (далее колледж) определяет сроки и последовательность организационных действий колледжа при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также организации приема граждан.

1.3 Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4 Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности колледжа, конкретные пути и способы решения.

Заявление - обращение граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес колледжа, руководителей и сотрудников, в результате необоснованных действий которых, по мнению заявителя, произошло нарушение его субъективных прав.

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 Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

2 Право граждан на обращение


1.1 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в колледж.

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

3 Права гражданина при рассмотрении обращения

1.1 При рассмотрении обращения должностным лицом колледжа гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;

| | |
|--|--|
|  | Министерство образования и науки Республики Бурятия |
| | Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский колледж туризма и сервиса» |
| | Система качества Управление человеческими ресурсами |
| СК БКТиС- П-3.1.23 | Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «БКТиС» |

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
-

4 Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в колледж.

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

5 Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений.

5.1 Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется ответственными лицами с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

5.2 Сведения о местонахождении ГБПОУ «БКТиС», полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте ГБПОУ «БКТиС» (Приложение №1).

6 Срок рассмотрения письменных обращений.

6.1 Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

6.2 В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен директором колледжа (руководителем филиала), но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

7 Требования к обращению

7.1 Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:


- наименование образовательной организации, в которую обращаются граждане
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность;
- фамилию, имя, отчество гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон, личную подпись заявителя и дату;
- электронный адрес отправителя.

7.2 Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте.

8 Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений.

8.1 Обращение не рассматривается, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно давались письменные ответы;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения,

| | |
|--|--|
|  | Министерство образования и науки Республики Бурятия |
| | Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский колледж туризма и сервиса» |
| | Система качества Управление человеческими ресурсами |
| СК БКТиС- П-3.1.23 | Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «БКТиС» |

содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес и контактный телефон для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного заявления не поддается прочтению;

8.2 Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

9 Последовательность административных действий

9.1 Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

10 Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

10.1 Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в ГБПОУ «БКТиС».

10.2 Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

10.3 Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте, письменные обращения непосредственно от граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю колледжа (филиала).

10.4 По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка произвольной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.


10.5 Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

11 Регистрация и аннотирование поступивших обращений

11.1 Секретарь производит регистрацию обращения в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан, поступающих в колледж (филиал) (далее - журнал).

11.2 Секретарь:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет угловой штамп ГБПОУ «БКТиС» с указанием присвоенного письму регистрационного номера.

| | |
|--|--|
|  | Министерство образования и науки Республики Бурятия |
| | Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский колледж туризма и сервиса» |
| | Система качества Управление человеческими ресурсами |
| СК БКТiC- П-3.1.23 | Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «БКТiC» |

- в журнале указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

- отмечает вид и тип (письмо, телеграмма, доставлено лично, и т.д.) доставки обращения. Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отмечает краткое содержание обращения, ФИО лица, которому адресовано обращение;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку;

11.3 Директор колледжа (руководитель филиала) осуществляет аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

11.4 Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является отметка об исполнении в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче.

12 Организация личного приема граждан

12.1 Личный прием граждан осуществляется директором колледжа, (руководителем филиала), заместителями директора согласно утвержденному графику.

12.2 Предварительную запись на личный прием к директору колледжа (руководителю филиала) осуществляет секретарь директора (руководителя). Запись на прием проводится ежедневно в течение рабочего дня. К заместителям директора личный прием осуществляется без записи.

12.3 Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

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


12.5 По окончании приема директор колледжа (руководитель филиала), заместители директора доводят до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъяснение.

12.6 После завершения личного приема директор колледжа (руководитель филиала) дает указание секретарю о регистрации и раздаче документов ответственным лицам.

13 Оформление ответа на обращение граждан

13.1 Ответы на обращения подписывает директор колледжа (руководитель филиала) и лицо, на исполнении которого находилось обращение.

13.2 Текст должен содержать четкий аргументированный ответ на поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам (при необходимости указываются ссылки на Российское законодательство).

| | |
|--|--|
|  | Министерство образования и науки Республики Бурятия |
| | Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Байкальский колледж туризма и сервиса» |
| | Система качества Управление человеческими ресурсами |
| СК БКТиС- П-3.1.23 | Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «БКТиС» |

13.3 В ответе в органы государственной власти, органы местного самоуправления должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

13.4 Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

13.5 Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

13.6 После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

13.7 Письма и материалы по обращению граждан в ГБПОУ «БКТиС» хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный директором колледжа (руководителем филиала).

14 Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

14.1 В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом

14.2 Работу по рассмотрению обращений ведет ответственное лицо, на исполнение которому поступило обращение.

15 Ответственность комиссии при исполнении функции по рассмотрению обращений

15.1 Ответственные лица, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

15.2 Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.