



ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан и организаций

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан и организаций (далее – Положение) разработано в КОГПОАУ «Вятский торгово-промышленный техникум» (далее – Организация) в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ) и определяет порядок работы с обращениями, поступившими от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – обращение), в адрес Организации, а также порядок организации личного приема граждан в Организации, осуществления контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

1.2. Сведения о порядке рассмотрения обращений в Организации, в том числе о месте нахождения Организации, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений, о месте и времени личного приема граждан руководителем Организации, размещаются на информационном стенде в Организации и официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Порядок приема, учета и регистрации обращений

2.1. Письменные обращения, поступившие в адрес Организации посредством почтовой связи или в форме электронного документа, а также обращения, поступившие от граждан непосредственно, подлежат обязательной регистрации в порядке, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Положением.

2.2. Прием и регистрация обращений в Организации осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Организации (далее – уполномоченное лицо).

2.3. Обращения граждан регистрируются в базе «Обращения граждан» системы электронного документооборота (далее – СЭД) (при наличии) или в журнале учета обращений граждан, примерная форма которого приведена в приложении к настоящему Положению.

2.4. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Организацию.

В случае поступления письменного обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

2.5. Регистрационный номер и дата регистрации обращения проставляются на первом листе обращения.

2.6. В случае если в течение рабочего дня по электронной почте от гражданина поступило несколько обращений одного и того же содержания, одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения, при этом в СЭД или в журнале регистрации обращений граждан делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

3. Предварительное рассмотрение обращений

3.1. Предварительное рассмотрение обращений осуществляется руководителем Организации или уполномоченным им лицом в целях принятия решения о направлении обращения на рассмотрение конкретному должностному лицу в организации.

3.2. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из его содержания независимо от того, кому из должностных лиц Организации оно адресовано.

3.3. По результатам предварительного рассмотрения обращения руководитель организации подписывает указания по рассмотрению обращения (далее – резолюция).

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений

4.1. Делопроизводство по работе с обращениями в Организации ведется отдельно от основного делопроизводства. Переписка по обращениям граждан формируется в дела отдельно от других документов. Документы хранятся в сейфах или закрытых шкафах, выдаются для исполнения только работникам, имеющим право работать с обращениями граждан в соответствии с должностными обязанностями.

4.2. Если в обращении содержится несколько вопросов разной компетенции, то в резолюции одному из исполнителей дается поручение сделать свод ответов по всем вопросам, обозначенным в обращении (далее – ответственный исполнитель).

Ответственным исполнителем является должностное лицо, которому адресован первый вопрос или наибольшее количество вопросов.

4.3. Обращения подлежат рассмотрению к указанному в резолюции контрольному сроку. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях.

Проект ответа на бланке Организации должен быть подготовлен не менее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ. В случае если окончание контрольного срока приходится на нерабочий день, контрольный срок устанавливается на предшествующий ему рабочий день.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, руководитель Организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения не позднее истечения контрольного срока, указанного в резолюции.

4.5. Сроки рассмотрения обращений продлеваются только руководителем Организации путем проставления в СЭД или журнале регистрации обращений граждан отметки о продлении срока рассмотрения обращения.

5. Подготовка ответов на обращения и контроль за порядком рассмотрения обращений

5.1. Ответственный исполнитель осуществляет сбор информации от других исполнителей, указанных в резолюции, координацию их работы для подготовки ответа заявителю. Исполнитель может запрашивать необходимую информацию у других органов и организаций в соответствии с их компетенцией.

5.2. Указанные в резолюции исполнители в равной мере несут ответственность за выполнение требований к рассмотрению обращений граждан, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

5.3. Исполнители за 10 дней до наступления контрольного срока, указанного в резолюции, представляют ответственному исполнителю предложения в соответствии со своей компетенцией для подготовки сводной информации и проекта ответа заявителю.

5.4. Ответственный исполнитель отвечает за содержание текста, правильность оформления ответа, его орфографическую и пунктуационную грамотность, наличие необходимых приложений и виз согласования.

5.5. Руководитель Организации оценивает полноту ответа, его оформление в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Организации, наличие необходимых приложений и документов, виз согласования и в случае обнаружения нарушений возвращает проект ответа исполнителю на доработку.

5.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Организацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Организацию в письменной форме.

5.7. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на втором экземпляре ответа.

5.8. Ответственность за несоблюдение порядка рассмотрения обращений в Организации несет руководителя организации.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Рассмотрение отдельных обращений граждан осуществляется в соответствии с порядком, установленным статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

6.2. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же Организацию.

6.2.1. Исполнитель, рассматривающий обращение заявителя, осуществляет проверку обозначенных в обращении вопросов на повторность и многократность.

В случае если в повторном обращении заявителя имеется вопрос, на который ему уже давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, и не приводятся новые доводы или обстоятельства, заявителю направляется ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки, о чем делается отметка в СЭД или в журнале учета обращений граждан.

6.2.2. В случае если в многократном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, исполнитель, рассматривающий обращение, докладывает руководителю Организации следующую информацию:

суть первичного обращения и данного заявителю ответа;

суть повторного обращения и данного заявителю ответа с предупреждением о возможности прекращения переписки;

суть настоящего обращения и проект ответа о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретным вопросам.

В случае согласия с проектом ответа руководитель Организации подписывает указанный проект ответа. После направления ответа гражданину в СЭД или в журнале учета обращений граждан делается отметка о прекращении переписки.

6.2.3. Очередное обращение, в котором отсутствуют новые доводы или обстоятельства, остается без рассмотрения, заявителю направляется ответ о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием даты и регистрационного номера ответа о прекращении переписки.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Организации, проводится руководителем Организации и его заместителем.

7.2. Личный прием граждан проводится в соответствии с утвержденным руководителем Организации графиком приема граждан.

7.3. Предварительная запись на личный прием производится на основе письменных и устных обращений граждан о записи на личный прием. В таком обращении заявитель излагает суть вопросов, требующих рассмотрения в ходе личного приема.

7.4. Предварительная запись на личный прием к руководителю Организации или его заместителю производится уполномоченным лицом.

7.5. Если в письменном обращении о записи на личный прием не указано содержание вопросов, подлежащих рассмотрению на личном приеме, заявителю в сроки, предусмотренные частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, направляется ответ с предложением указать суть вопросов для их рассмотрения. После представления заявителем нового обращения о записи на личный прием оно подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.6. По письменному обращению, в котором содержится просьба о записи на личный прием к руководителю Организации или его заместителю, может быть принято одно из следующих решений:

о записи на личный прием;

о направлении обращения исполнителю по компетенции для рассмотрения и подготовки проекта ответа;

о направлении обращения исполнителю по компетенции для рассмотрения и представления информации о целесообразности личного приема.

7.7. В случае записи заявителя на личный прием в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителю направляется уведомление о принятом решении, в котором указываются дата и место проведения личного приема, телефон для справок.

Уполномоченное лицо за день до приема дополнительно уведомляет заявителя по телефону о времени проведения личного приема.

7.8. Устные обращения граждан, в которых содержится просьба о записи на личный прием к руководителю Организации или его заместителю, учитываются уполномоченным лицом в журнале учета устных обращений граждан. При необходимости гражданину разъясняется порядок записи на личный прием и его проведения.

Уполномоченное лицо вправе уточнить у гражданина мотивы устного обращения и суть вопроса для записи на личный прием. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, гражданину дается разъяснение, в какой орган или организацию ему следует обратиться.

7.9. Заявителю может быть отказано в личном приеме в следующих случаях:

если вопросы не относятся к компетенции должностного лица, на прием к которому хотел бы записаться заявитель;

если заявитель обжалует судебное решение;

если заявитель находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

если гражданин отказывается назвать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), изложить содержание своего вопроса.

7.10. На каждого гражданина, записанного на личный прием, оформляется карточка личного приема граждан, в которую вносятся фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес проживания, контактный телефон, содержание вопросов, требующих рассмотрения в ходе личного приема.

7.11. Предварительная запись на прием прекращается за 7 дней до даты приема. Карточки личного приема граждан, подготовленные уполномоченным лицом, направляются руководителю Организации или его заместителю, проводящему личный прием, а также по решению руководителя Организации или его заместителя, проводящего личный прием, – иным работникам Организации для предварительного рассмотрения вопросов, планируемых к обсуждению в ходе приема граждан.

7.12. В случае переноса личного приема граждан на другой день уполномоченное лицо уведомляет заявителей по телефону о планируемой дате и времени проведения личного приема граждан.

7.13. Заявители приглашаются на прием согласно назначенному времени. Результаты приема заносятся в карточку личного приема граждан.

Прием может быть прекращен в случае грубого, агрессивного поведения заявителя.

7.14. В случае если изложенные заявителем на личном приеме факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. При этом в карточке личного приема граждан делается соответствующая запись.

В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Положением.

7.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения:

если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и в ходе приема он не приводит новых доводов или обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения обращения;

если обозначенные во время приема вопросы не входят в компетенцию Организации. В таком случае гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.16. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Положением.

7.17. Во время проведения личного приема граждан в первоочередном порядке принимаются: ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны; ветераны и инвалиды боевых действий; инвалиды I и II групп и их законные представители; дети-инвалиды и их законные представители; беременные женщины; родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до трех лет; граждане старше 70 лет; отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

8. Отчетность по работе с обращениями

8.1. Составление отчетов по работе с обращениями граждан, поступившими в Организацию, ведется уполномоченным лицом ежеквартально с нарастающим итогом. В

отчете отражается информация о количестве поступивших обращений граждан, их тематике, а также о наличии повторных и многократных обращений, наличии (отсутствии) нарушений при рассмотрении обращений граждан.

Подготовленный отчет по работе с обращениями граждан представляется руководителю Организации в установленные им сроки.

8.2. Итоги работы с обращениями граждан должны быть доведены руководителем Организации до сведения сотрудников. В случае нарушения сотрудниками исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан руководитель Организации вправе применить меры ответственности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Приложение

Форма журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства заявителя	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8
