



УТВЕРЖДАЮ

Директор техникума

А.Ф. Саланов **А.Ф. Саланов**

«02» сентября 2019 г.

**ЛОКАЛЬНЫЙ АКТ
ОГБПОУ БОЛЬШЕНАГАТКИНСКИЙ ТТнС
1.5 ПОЛОЖЕНИЕ
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ
ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

Принят на общем собрании
трудового коллектива техникума
Протокол №10 от 02.09.2019 г.

Председатель собрания
Е.А. Горлова **Горлова Е.А.**



1. Общие положения

Положение по работе с обращениями и запросами граждан и организаций (далее – Положение) в ОГБПОУ Большенагаткинский ТТиС (далее – Учреждение) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 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 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).

2. Состав, последовательность процедур по организации рассмотрения обращений в Учреждении, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме

2.1. Организация рассмотрения обращений в Учреждении 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 Учреждения;
- анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

2.2. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Учреждение непосредственно заявителем, его представителем, фельдъегерской связью, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

2.2.2. Все поступающие в Учреждение письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются заведующей канцелярией

2.2.3. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений заведующей канцелярией делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.4. В канцелярии:

- 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. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации);

- 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.

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

2.2.6. Электронные обращения, поступившие на официальный сайт Учреждения <http://bttts.3dn.ru>, принимаются заведующей канцелярией.

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

2.2.8. После первичной обработки все поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».

2.2.9. Письменное обращение, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» в течение 3 дней со дня поступления в Учреждение.

2.2.10. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.2.11. В канцелярии Учреждения, где регистрируются обращения, осуществляются следующие процедуры:

- проставляется отметка о регистрации обращения, с указанием даты и соответствующего номера;
- 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»);
- заведующая канцелярией делает соответствующие записи в «Журнал регистрации обращений граждан».

2.2.12. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленной Инструкцией.

2.2.13. При постановке обращения на контроль, должностные лица, ответственные за направление работы в соответствии с тематикой обращения, готовят проект резолюции.

2.2.14. По результатам ознакомления с представленными текстом резолюции обращения и прилагаемыми к нему документами директор или лицо, его замещающее, утверждают или отклоняют предложенный проект резолюции. Резолюция включает в себя фамилию, инициалы должностного лица Учреждения, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

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

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

2.3.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Учреждении либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

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

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

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

2.3.4. 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.

2.3.5. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, направляется Исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Учреждении 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.

2.3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Исполнителем возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.3.7. В тексте поручения по рассмотрению обращения 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 «Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения руководителем Учреждения.

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

2.3.8. В соответствии с законодательством сопроводительное письмо к обращению, направляемому руководителем Учреждения 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.

2.3.9. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления 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.

2.3.10. 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.

2.3.11. В «Журнале регистрации обращений граждан» заведующая канцелярией делается отметка о возврате обращения (жалобы) заявителю.

2.3.12. 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 Учреждении 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 Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения) (далее – многократные обращения);
- невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3.13. 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 или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.3.14. 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 2.3.12 пункта 2.3 раздела 2 Положения;

- 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 руководителю 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 истечения установленного законодательством или поручением руководителя срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Учреждении).

2.3.15. 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 о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения.

2.3.16. Руководитель Учреждения 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 Учреждение 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.

2.3.17. 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 (обобщённого) ответа заявителю и доклада руководителю о результатах рассмотрения обращения.

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

2.3.18. 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.

2.3.19. Переадресация обращения другому исполнителю осуществляется через канцелярию и допускается только по распоряжению руководителя при условии подтверждения её обоснованности.

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

2.3.20. Ответ заявителю на обращение направляется канцелярией в виде уведомления в следующих случаях:

- при принятии уполномоченным лицом решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с подпунктом 2.3.15 пункта 2.3 раздела 2 Положения;

- 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.

2.3.21. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация руководителю 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.

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

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

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

2.3.23. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

- копия ответа заявителю;
- материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

2.3.24. Ответ заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в подпункте 2.3.24 пункта 2.3 раздела 2 Положением, печатается на бланке установленной формы в Учреждении в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 28.04.2012 № 203-П «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ульяновской области».

2.3.25. Канцелярия Учреждения самостоятельно осуществляет подготовку ответов на следующие обращения:

- передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в порядке, установленном законодательством;
- содержащие вопросы обжалования судебных решений, вступивших в законную силу;
- переадресованные согласно компетенции;

- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения;
- не подлежащие прочтению;
- многократные обращения.

2.3.26. 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.

2.3.27. 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 объеме, и его отказ от письменного ответа.

2.3.28. Информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю, не соответствующие требованиям Положения, 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.

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

2.3.30. Особенности работы с отдельными категориями обращений.

Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в подпункте 2.3.24 пункта 2.3 раздела 2 Положения, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 дней со дня регистрации в Учреждении.

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

Приём, обработка и регистрация обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, производятся заведующей канцелярией в соответствии с требованиями Положения.

2.4. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив Учреждения.

2.4.1. 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.

2.4.2. Информация по результатам рассмотрения обращения, предоставленная для доклада руководителю, может быть возвращена канцелярией исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если она не соответствует требованиям Положения.

2.4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Учреждение для принятия мер, внутри Учреждения возлагается на должностное лицо Учреждения, назначенное приказом ответственным за работу с обращениями.

2.4.4. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение осуществляет заведующая канцелярией.

2.4.5. 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 после утверждения данного решения руководителем Учреждения. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

2.4.6. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения руководителем Учреждения 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 канцелярию продление срока рассмотрения обращения.

2.4.7. Снятие с контроля поступивших в Учреждение обращений осуществляется заведующей канцелярией:

- при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- при предоставлении должностным лицом Учреждения 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.

2.4.8. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве канцелярии в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Учреждения.

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

2.5.1. График личного приема граждан составляется заведующей канцелярией по согласованию с директором техникума и доводится до сведения граждан посредством размещения на информационном стенде и через официальный сайт техникума в сети «Интернет».

2.5.2. Личный приём проводится руководителем Учреждения. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, должностным лицом Учреждения, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право обратиться в письменной форме или в форме электронного документа.

2.5.3. Запись граждан на личный прием к директору техникума осуществляется заведующей канцелярией в соответствии с законодательством и Положением ежедневно, кроме выходных и праздничных дней. С 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 или по телефону 8 (84245) 2-23-45, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.5.4. В случаях когда должностное лицо не может провести прием в установленный графиком день, прием переносится на другую дату с оповещением граждан о переносе.

2.5.5. В ходе личного приёма заведующая канцелярией обеспечивает документационное оформление личного приема:

регистрирует и оформляет карточки личного приема (Приложение № 1)

Заполняет «Журнал регистрации обращений граждан». После заполнения записи в

«Журнале регистрации обращений граждан» личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания записи в «Журнале регистрации обращений граждан» личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

направляет на рассмотрение согласно резолюции директора техникума;

контролирует исполнение;

2.5.6. 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.

2.5.7. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется не позднее, чем в трёхдневный срок с момента его подачи, и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Принято письменное обращение» и ставится дата регистрации.

2.5.8. При рассмотрении обращений граждан руководителем учреждения, на личный прием могут приглашаться преподавательский состав и другие работники техникума, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных гражданином вопросов.

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

2.5.10. 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.

2.5.11. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в «Журнале регистрации обращений граждан» повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном Положением.

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

2.5.13. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц техникума, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5.14. Порядок рассмотрения устных обращений, уведомления заявителей о результатах их рассмотрения, формирования материалов в дело устанавливается такой же, как для письменных обращений.

2.5.15. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан с личного приема директора техникума, и должностных лиц, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных гражданином вопросов осуществляет заведующая канцелярией.

2.5.16. 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.

2.5.17. 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.

2.5.18. На устные обращения, поступившие в ходе проведения телефонных «прямых линий», кроме выходных и праздничных дней, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся должностным лицом Учреждения непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

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

2.6.1. Канцелярия осуществляет 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.

2.6.2. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

- анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;
- осуществление в соответствии с полномочиями проверок результативности рассмотрения обращений и решений по итогам рассмотрения обращений государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- выявление причин многократности обращений, в том числе в одни и те же государственные органы, органы местного самоуправления, одним и тем же должностным лицам.

2.6.3. Заведующая канцелярией:

- осуществляют подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в Учреждение;

- 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 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;

- в установленном порядке осуществляют сбор информации о работе с обращениями в государственных органах, органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Большенагаткинский техникум технологии и сервиса»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Личный приём
(нужное подчеркнуть)

Выездной личный приём

Телефонная линия

Рег № _____ Дата приёма _____

Вёл приём: _____

Заявитель _____
(Фамилия, имя, отчество)

Дата рождения _____

Номер основного документа, удостоверяющего личность _____

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе _____

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия
представителя (для представителя) _____

Адрес места регистрации _____

Телефон _____

места жительства _____

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное* (нужное подчеркнуть)

Вид обращения: *Предложение Заявление Жалоба* (нужное подчеркнуть)

Льготы _____

Место работы _____

Содержание устного обращения:

Результаты личного приёма:

1. Дано устное разъяснение

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа
отказываюсь _____

2. Принято письменное обращение и передано на исполнение в:

3. Принято письменное обращение и передано на рассмотрение в:

С вышеизложенным согласен _____
(подпись)

(Подпись, инициалы, фамилия должностного лица)