

Министерство образования Рязанской области
Областное государственное бюджетное образовательное учреждение среднего
профессионального образования
«РЯЗАНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ОГБОУ СПО РПК)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБОУ СПО РПК

 М.И.Денисова

Протокол Совета колледжа №3
от «02»апреля 2014г.

№169 «03»апреля 2014г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАН
В ОГБОУ СПО РПК**

Рязань

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г.
- 1.2. Положение о рассмотрении обращений граждан в ОГБОУ СПО РПК (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 и 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.

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в колледж.
- 2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения.

3.1. 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;
- 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 ОГБОУ СПО РПК, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте ОГБОУ СПО РПК. (Приложение №1 к Положению).

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 (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 – Областное государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Рязанский педагогический колледж» (филиал в г.Касимове);

- 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.
- 7.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 7.1 и электронный адрес отправителя.

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, 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 ОГБОУ СПО РПК.
- 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 делопроизводителю 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.
- 10.6. При поступлении любого вида обращений граждан заводится регистрационно-контрольная карточка. Приложение №2

11. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

- 11.1. Делопроизводитель 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. Делопроизводитель:
 - в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет угловой штамп ОГБОУ СПО РПК с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;
 - 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 тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, и т.д.). 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 (филиала) осуществляет аннотацию обращений:
 - прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, выявляют 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 (филиала) согласно утвержденному графику.
- 12.2. Предварительную запись на личный прием к директору колледжа (филиала) осуществляет секретарь директора. Запись на прием проводится ежедневно в течение рабочего дня.
- 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 (филиала) доводит 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 (филиала) дает указание делопроизводителю о регистрации и раздаче документов ответственным лицам.

13. Оформление ответа на обращение граждан

- 13.1. Ответы на обращения подписывает директор колледжа (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).
- 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 ОГБОУ СПО РПК хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный директором колледжа (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 тайну.
- 14.2. Работу по рассмотрению обращений ведет ответственное лицо на исполнение которому поступило обращение.
- 14.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:
- 14.4. о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 14.5. о продлении срока рассмотрения обращения;
- 14.6. о результатах рассмотрения обращения.

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.

к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в ОГБОУ СПО РПК

Юридический (фактический адрес) ОГБОУ СПО РПК:
Областное государственное бюджетное образовательное учреждение
среднего профессионального образования «Рязанский педагогический
колледж»

390000 г.Рязань, ул.Горького д.49

Приемная тел.: 8 (4912) 25-45-00

Электронная почта: rpk@mail.ryazan.ru

Официальный сайт: <http://www.pedkolledgerzn.ru>

Филиал колледжа в г.Касимове

391300 г.Касимов, ул.Ленина, д.25

Приемная 8 (49131) 2-27-17

Факс: 8 (49131) 2-23-97

Электронная почта: rpk-kasimov@yandex.ru

Официальный сайт: <http://www.pedkolledgerzn.ru>

График личного приема граждан

с 01 января по 30 июня 2014 года

Денисова Марина Ивановна – директор ОГБОУ СПО РПК

Среда с 15.00 до 18.00

Филиала в г.Касимове

С 01 января по 30 июня 2014 года

Абрамова Галина Ивановна – директор филиала в г.Касимове

Четверг с 14.30-17.30

Министерство образования Рязанской области
Областное государственное бюджетное образовательное учреждение
среднего профессионального образования
«Рязанский педагогический колледж» (ОГБОУ СПО РПК)

ПРИКАЗ

03.04.2014г

№120/д

Об утверждении Положения
«О порядке рассмотрения
обращений граждан в ОГБОУ СПО РПК»

Руководствуясь Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 2 мая 2006 г. и на основании протокола Совета колледжа ОГБОУ СПО РПК №3 от 02.04.2014г.,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в областное государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Рязанский педагогический колледж»» с 03.04.2014г.
2. Назначить ответственных лиц по работе с обращениями граждан:
 - Муранову Л.В., делопроизводителя, за ведение делопроизводства по работе с обращениями граждан;
 - Подосинникову Н.С., секретаря директора, за осуществление записи на личный прием;

в филиале ОГБОУ СПО РПК в г.Касимове:

 - Абрамову Г.И., директора филиала за ведение личного приема граждан в филиале г.Касимова;
 - Кадыкову О.В., делопроизводителя, за ведение делопроизводства по работе с обращениями граждан и осуществление записи на личный прием.
3. Положение об обращении граждан в ОГБОУ СПО РПК, график личного приема, контактные телефоны для обращений граждан разместить на официальном сайте ОГБОУ СПО РПК

Директор

М.И.Денисова

С приказом ознакомлены:

| | | | | |
|-------------------------------|-------|---------------------------|-------|--------|
| Директор филиала в г.Касимове | _____ | Г.И.Абрамова «_____» | _____ | 2014г. |
| Делопроизводитель | _____ | Л.В.Муранова «_____» | _____ | 2014г. |
| Секретарь директора | _____ | Н.С.Подосинникова «_____» | _____ | 2014г. |
| Делопроизводитель в филиале | _____ | О.В.Кадыкова «_____» | _____ | 2014г. |

Приложение №2
к Положению о рассмотрении
обращений граждан в ОГБОУ СПО РПК

Форма учетно-контрольной карточки

| №п/п | Дата | Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес | Статус |
|----------------------|------|--|----------------------------------|--------|
| | | | | |
| Содержание заявления | | Фамилия руководителя ведущего прием | Результат рассмотрения заявления | |
| | | | | |