



Экз. № _____

Введено в действие приказом
по колледжу № 30-ОД
от 28 февраля 2017 г.

СОГЛАСОВАНО
Советом колледжа
Протокол от 28 февраля 2017 г. № 6

УТВЕРЖДАЮ

И. о. директора колледжа
_____ С. Ю. Гонтарев
28 февраля 2017 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОЛОЖЕНИЕ

ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В ГБПОУ РО «РАДК»

СМК.П-83

Разработчик:

Руководитель службы качества

О. Н. Матерновская

Согласовано:

Заместитель директора по учебно-методической работе
Представитель высшего руководства по качеству

Т. Л. Скороходова

Начальник отдела кадров

О. А. Тверская

2017 год



СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ..... | 3 |
| 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ | 3 |
| 3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ..... | 3 |
| 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 4 |
| 5. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОЦЕДУР ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ | 4 |
| 6. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ, НАПРАВЛЕНИЕ ЕГО НА РАССМОТРЕНИЕ..... | 4 |
| 7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ | 5 |
| 8. ЛИЧНЫЙ ПРЁМ ГРАЖДАН..... | 6 |
| 9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ | 6 |
| Приложение 1. Книга обращений ГБПОУ РО «РАДК»..... | 7 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | 9 |
| ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ..... | 10 |



1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящим положением устанавливается порядок и сроки рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее обращение граждан) в государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж».

1.2. Нормативной основой разработки настоящего локального нормативного акта являются:

- Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 198-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Устав колледжа;

ДП-01 Система менеджмента качества. Управление документацией.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем локальном нормативном акте использованы ссылки на следующие документы:

- Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 198-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Устав колледжа;

ДП-01 Система менеджмента качества. Управление документацией.

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В тексте настоящего положения используются следующие основные термины согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в колледж в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учебное заведение;

предложение – рекомендация по совершенствованию деятельности колледжа.

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе колледжа, либо критика деятельности образовательного учреждения;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

3.2. В тексте используются обозначения и сокращения:

ГБПОУ РО «РАДК», колледж, – государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж»;

ФЗ - Федеральный закон;

ДП – документированная процедура.



4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

4.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4.4. 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

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

5. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОЦЕДУР ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Организация рассмотрения обращений в колледже включает следующие процедуры:

- прием и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;

- рассмотрение обращения и постановка на контроль;

- организация личного приема граждан;

- контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

6. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ, НАПРАВЛЕНИЕ ЕГО НА РАССМОТРЕНИЕ

6.1. Обращение, поступившее в колледж, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Граждане могут обращаться в колледж письменно, по телефону и лично.

6.3. Письменное обращение может быть доставлено в колледж непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

6.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование образовательной организации, в которую обращаются граждане – государственное бюджетное профессионально учреждение Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж»

- 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.

При необходимости гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.4. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений секретарем колледжа делается отметка о приеме письменного обращения и сообщается телефон для справок.



6.5. Секретарем колледжа:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- ошибочно поступившие письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением, являются приложением к обращению;
- составляется акт в случае присутствия в конвертах денежных знаков, подарков.

6.6. Электронное обращение, поступившее на официальный сайт колледжа – <http://www.radk.ru> или по электронной почте на официальный электронный адрес колледжа – radk-dir@donpac.ru принимаются секретарём колледжа.

6.6.1. Обращение, поступившем в форме электронного документа, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 6.3.1. и электронный адрес.

6.7. Все поступившие в колледж обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления. Учетная запись ведется в Книге обращений ГБПОУ РО «РАДК» (Приложение 1).

6.8. Устное обращение, оформляется по результатам личного приема либо разговора по телефону.

6.9. Поступившее письменное обращение граждан передаются на рассмотрение директору.

7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

7.1. Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. 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.

7.4. 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.

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

7.6. 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, директора 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 колледж. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.7. Ответ на обращение подписывается директором колледжа.

8. ЛИЧНЫЙ ПРЁМ ГРАЖДАН

8.1. Личный прием граждан проводится директором колледжа. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, в том числе через официальный сайт колледжа <http://www.radk.ru>.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в Книгу обращений в ГБПОУ РО «РАДК». В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Книгу обращений в ГБПОУ РО «РАДК». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Колледж осуществляет в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.



Приложение 1.
Книга обращений ГБПОУ РО «РАДК»

КНИГА ОБРАЩЕНИЙ

государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж»

(наименование учреждения)

Зарегистрирована в
Министерстве общего и профессионально образования Ростовской области

(наименование областного органа исполнительной власти)

344080, г. Ростов-на-Дону, пер. Долмановский, 31, тел. (863)240-41-91

(адрес и номер телефона областного органа исполнительной власти)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Место печати

Министр _____ Л. В. Балина

(подпись министра)

Перерегистрирована

« ____ » _____ 20 ____ г.

Место печати

Министр _____ Л. В. Балина



Продолжение приложения 1

ОБРАЩЕНИЕ

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес заявителя _____

Содержание обращения _____

Меры, принятые, по заявлению администрацией учреждения _____

Ответ заявителю направлен « ____ » _____ 20__ г.

Подпись руководителя учреждения _____

Дата « ____ » _____ 20__ г.

Для отметок представителя (ей) министерства общего и профессионального образования
Ростовской области _____

Дата « ____ » _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

| № № ПП | Количество изменен- ных листов | Количе- ство заменен- ных листов | Количе- ство новых листов | Количество аннулирован- ных листов | Номер документа | Подпись | Дата утверждения извещения об изменении | Дата введения измене- ния |
|--------------|---|--|------------------------------------|--|--------------------|---------|--|------------------------------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |



ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

| №№ п/п | Наименование должности | Фамилия И.О. | Дата | Подпись |
|-----------|---------------------------|--------------|------|---------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |