

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ
областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«КОСТРОМСКОЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
поступающих в областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Костромской торгово-экономический колледж»

Кострома, 2024

УТВЕРЖДЕН
приказом ОГБПОУ
«Костромской торгово-
экономический колледж»
от 29.01.2024 года № 65/п

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, поступающих в ОГБПОУ «Костромской торгово-экономический колледж»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан поступающих в ОГБПОУ «Костромской торгово-экономический колледж» (далее - Колледж) определен в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками Колледжа.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Обращения граждан — это направленные в колледж или должностному лицу письменные или устные предложения, заявления или жалобы.

5. Предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию работы техникума.

6. Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его прав в образовательном учреждении, сообщение о нарушении Колледжем законов Российской Федерации, иных нормативных локальных актов, принятых в Колледже, о недостатках в работе Колледжа, либо критика деятельности колледжа.

7. Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его законных прав и интересов, нарушенных Колледжем, законных интересов, либо прав других лиц.

II. Права гражданина при рассмотрении обращения

8. При рассмотрении обращения 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организации или учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

III. Требования к письменному обращению

9. Гражданин направляет письменное обращение в Колледж в случае, если решение поставленных в обращении вопросов входит в компетенцию Колледжа.

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

- наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо должность, фамилию, имя, отчество должностного лица,
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,
- излагает суть предложения, заявления или жалобы,
- ставит личную подпись и дату.

11. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

12. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Колледж.

13. Учет обращений граждан ведется в журнале учета обращения граждан в приемной директора колледжа.

14. В журнал вносятся: дата регистрации обращения, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, его почтовый адрес, сущность обращения, а также другие сведения по желанию заявителя.

15. После резолюции директора колледжа, содержащей указание лица, ответственного за исполнение ответа на обращение гражданина, копия

обращения выдается заведующей канцелярии под подпись исполнителю с пометкой о сроке исполнения, о чем делается пометка в журнале регистрации, оригинал обращения остается в приемной директора колледжа и помещается в дело.

16. Ответственность за учет обращений граждан возлагается на заведующего канцелярией директора колледжа.

17. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы или учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

18. Обращение, поступившее в Колледж, подлежит обязательному рассмотрению.

19. Не рассматриваются обращения и ответ на обращение не дается в случаях:

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес для ответа;
- если в обращении содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, членов его семьи;
- если текст обращения не поддается прочтению;
- если ответ не может быть дан без разглашения сведений, содержащих информацию о персональных данных сторонних лиц;
- 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.

Такие обращения списываются с соответствующей пометкой в журнале регистрации обращений.

IV. Личный прием

20. При необходимости личного обращения в Колледж, директору колледжа граждане могут записаться на личный прием.

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

22. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

23. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан

24. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в сроки до 30 дней.

25. При необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, иных действий, связанных с рассмотрением обращений, срок рассмотрений может быть продлен не более чем на 1 месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

26. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в журнале регистрации обращений граждан.

27. Справки по обращениям граждан даются по телефону: +7(4942) 31-10-08 (приемная директора колледжа)

28. Информация о количестве обращений, их рассмотрении, направленных ответах размещается на сайте Колледжа.

Информация об обращениях граждан

Регистрационный номер	Дата регистрации	Сведения о рассмотрении или причинах отказа в рассмотрении	Сведения о направлении ответа