|  |  |
| --- | --- |
| Комитет общего и среднего  профессионального образования  Ленинградской области  Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего  профессионального образования  Ленинградской области  **«КИНГИСЕППСКИЙ КОЛЛЕДЖ**  **ТЕХНОЛОГИИ И СЕРВИСА»**  (ГБОУ СПО ЛО «ККТ и С») | C:\Users\User\Desktop\11.jpg |

# ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данное положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации», Федеральным законом 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 гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками Государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования Ленинградской области «Кингисеппский колледж технологии и сервиса» (далее – ГБОУ СПО ЛО «ККТ и С»).

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ В РАБОТЕ

С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

**Основные задачи:**

1. Организация централизованного учета письменных, устных обращений и обращений, поступивших в электронном виде, граждан.

2. Организация приема граждан и своевременное рассмотрение обращений граждан.

**Функции:**

1. Осуществление приема, учета и регистрации (в том числе в системе электронного документооборота) обращений, контроль своевременного их рассмотрения.

2. Ежедневный прием и консультации граждан.

3. Осуществление контроля сроков исполнения, качества и полноты ответов по обращениям граждан.

4. Информирование обратившихся граждан о результатах рассмотрения заданных ими вопросов.

5. Совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, направленных на предотвращение нарушений порядка и сроков их рассмотрения.

6. Осуществление необходимых мер по защите информации, имеющихся

персональных данных, в т.ч. представленных в электронной форме.

3. ПРАВА ОБРАТИВШИХСЯ ЛИЦ

При рассмотрении обращений граждане имеют право:

- знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства РФ;

- отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений, направив соответствующее письменное заявление в другие организации;

- обжаловать решения, принятые по их обращениям.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Процесс рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие этапы:

-- выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции ГБОУ СПО ЛО «ККТ и С»;

-- определение порядка разрешения вопроса по существу;

-- определение исполнителя;

-- установление срока исполнения;

-- подготовка и направление гражданину ответа.

Ответ на обращение не дается:

-- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес для ответа;

-- если в обращении содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья, 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.

Учет обращений граждан ведется в журнале учета обращения граждан в приемной директора. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В журнал заносятся Ф.И.О., местожительства, сущность обращения и дата его подачи, а также другие сведения по желанию заявителя и руководителя.

После резолюции директора колледжа, содержащей указание лица, ответственного за исполнение ответа на обращение граждан соответствующего структурного подразделения колледжа, копия обращения выдается секретарем директора под роспись исполнителю с пометкой о сроке выполнения, о чем делается пометка в журнале регистрации, оригинал обращения остается в приемной директора и помещается в дело.

Ответственность за учет обращений граждан возлагается на секретаря директора.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Обращения граждан рассматривается в течение одного месяца со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в срок 15 дней со дня их регистрации. Обращения военнослужащих и членов их семей рассматриваются безотлагательно либо не позднее 7 дней со дня их поступления. 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.

**В соответствии со структурой деятельности колледжа письменные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Направление деятельности, к которому относится обращение** | **Ответственный за рассмотрение обращения** | **Примечание** |
| Письменные обращения по вопросам приема | Ответственный секретарь приемной комиссии | С 01.03. по 01.09.  С 01.09. по 01.03. |
| Письменные обращения по архивным справкам: а) по личному составу студентов; б) по личному составу сотрудников | Секретарь директора |  |
| Письменные обращения по кадровым вопросам | Секретарь директора |  |
| Письменные обращения по соблюдению законных прав сотрудников | Председатель профсоюза |  |
| Письменные обращения по соблюдению законных прав студентов | Председатель профсоюза |  |
| Письменные обращения по организации отдыха и быта в общежитии, взаимоотношениях в студенческом коллективе | Заместитель директора по воспитательной работе |  |
| **Направление деятельности, к которому относится обращение** | **Ответственный за рассмотрение**  **обращения** | **Примечание** |
| Письменные обращения по финансовым вопросам | Главный бухгалтер |  |
| Письменные обращения по дополнительному и постдипломному образованию | Директор |  |