

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ



**бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Омской области
«Омский колледж отраслевых технологий
строительства и транспорта»**

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора
БПОУ ОО «ОКОТСиТ»

№ 43 от 05.02.2019г



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
БПОУ ОО «ОКОТСиТ»**

П-СМК-04-12-2019

**ОМСК
2019**

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П - СМК - 04 - 12 - 2019	Редакция 2	Стр.1 из 5

**бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Омской области
«Омский колледж отраслевых технологий строительства и транспорта»**

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
БПОУ ОО «ОКОТСиТ»**

Дата введения 2019-02-05

1 Область применения

1.1 Настоящее положение регулирует порядок рассмотрения обращения граждан в БПОУ ОО «ОКОТСиТ» при отношениях прямо не урегулированных законодательными актами.

2 Нормативные документы

Настоящее положение разработано в соответствии:

- статьей 6 Гражданского кодекса РФ;
- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

3 Основные термины, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего локального акта используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в БПОУ ОО «ОКОТСиТ» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в колледж;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности образовательной организации,

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П - СМК - 04 - 12 - 2019	Редакция 2	Стр.2 из 5

развитию общественных отношений, улучшению социально - экономической и иных сфер деятельности БПОУ ОО «ОКОТСиТ»;

– заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод либо сообщение о нарушении законов и нормативных правовых актов, недостатках в работе БПОУ ОО «ОКОТСиТ», либо критика деятельности сотрудников и/или обучающихся;

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

4 Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

4.1 Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.2 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.

4.3 Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев.

4.4 Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5 Требования к письменному обращению

5.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование колледжа, должность, фамилию, имя, отчество соответствующего сотрудника, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ,

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П - СМК - 04 - 12 - 2019	Редакция 2	Стр.3 из 5

излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3 Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим локальным актом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6 Направление и регистрация письменного обращения

6.1 Письменное обращение граждан обязан принять любой сотрудник колледжа.

6.2 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в колледж.

6.3 Обращения граждан регистрируются:

- о выдачи справки подтверждающей прохождение обучение секретарем учебной части соответствующей формы обучения;
- о выдачи документов подтверждающих финансовые выплаты сотрудником бухгалтерии колледжа;
- о выдачи справки для формирования дел воинского учета специалистом отдела кадров;
- прочие обращения граждан регистрирует секретарь руководителя.

6.4 Ответ на обращение подписывается руководителем колледжа или заместителем руководителя колледжа.

6.5 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в колледж в

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П - СМК - 04 - 12 - 2019	Редакция 2	Стр.4 из 5

форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в колледж в письменной форме.

7 Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1 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.

7.2 Колледж при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников и/или обучающихся колледжа, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

7.3.1 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается.

7.4 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, руководитель колледжа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.4.1 В случае поступления в колледж письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте колледжа в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БПОУ ОО «ОКОТСиТ»		
П - СМК - 04 - 12 - 2019	Редакция 2	Стр.5 из 5

телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение.

7.5 В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8 Сроки рассмотрения письменного обращения

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

8.2 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, о получении дополнительной информации руководитель колледжа либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

9 Вступление в силу настоящего Положения

9.1 Настоящий локальный акт вступает в силу в день издания приказа об утверждении настоящего локального акта.