

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное бюджетное образовательное учреждение среднего
профессионального учреждения
«Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли»

Утверждаю
директор колледжа
 В.А. Чайковский
«31» декабря 2014 г. приказом 126-02



ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан
ГБОУ СПО «Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли»

Разработал:

должность директор колледжа

ФИО Чайковский Владимир Аркадьевич

Волгоград 2014

пер. № 68

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение ГБОУ СПО «Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли» (далее - колледж) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

Данное Положение определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами, закрепленных в Конституции Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками колледжа.

1.2. Организация работы с письменными, устными или электронными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной, устной или электронной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан могут поступать в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности колледжа и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц колледжа, педагогических или других сотрудников образовательной организации.

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. Одной из форм работы колледжа с обращениями граждан является «почтовый ящик доверия», установленный в рекреации первого этажа учебного корпуса.

Кроме того для работы с электронными обращениями граждан, в первую очередь студентов и абитуриентов, на главной странице официального сайта колледжа выделена специальная страница директора.

2. Организация делопроизводства

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным или электронным обращениям граждан возлагается на директора колледжа.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных или электронных обращений граждан осуществляется директором колледжа.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным или электронным обращениям граждан осуществляется заместителями директора колледжа, руководителями соответствующих структурных подразделений или воспитателями, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в колледж секретарем директора, ответственным за ведение делопроизводства в журнале регистрации входящей документации.

2.5. Обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора колледжа передаются на исполнение конкретному заместителю директора или специалисту соответствующего структурного подразделения.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты колледжа по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором колледжа. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором колледжа и его заместителями.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором колледжа.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в журнале регистрации.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале регистрации входящей документации.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором колледжа.