

Утверждено
приказом от 12.04.2022 № 44-ОД

**Положение о работе с обращениями граждан, поступающими
в ГБПОУ «Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли»**

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан (далее - обращения), поступающими в ГБПОУ «Волгоградский колледж ресторанного сервиса и торговли» (далее - колледж).

2. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон).

3. Регистрацию обращений, поступивших в колледж, в том числе в форме электронного документа, в течение трех дней со дня поступления обращения, включая день поступления, и контроль за их рассмотрением осуществляет делопроизводитель.

4. Решение вопроса об определении ответственного лица, на рассмотрение которого передается обращение (далее - ответственное лицо), принимается директором колледжа.

5. В случае если:

5.1. 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;

5.2. письменное обращение, содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственное лицо вправе ходатайствовать перед директором колледжа о принятии решения об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5.3. текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5.4. текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем

в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

5.5. 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, ответственное лицо вправе подготовить ответ 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;

5.6. в письменном обращении, содержащем вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона 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 колледжа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

5.7. 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;

5.8. причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в колледж.

6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

7. Ответственное лицо несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения.

8. Ответственное лицо организует рассмотрение обращения и направление ответа на него в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения за подписью директора колледжа (либо лица, исполняющего его обязанности).

9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, директор колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в колледж в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в колледж в письменной форме.

11. Личный прием граждан осуществляется директором колледжа и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт колледжа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

12. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом.