

Министерство образования Ставропольского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение «Новотроицкий сельскохозяйственный техникум»

Рассмотрено на заседании
педагогического совета
техникума

Протокол № 1 от 30.08.2022 г.

Утверждено
приказом директора ГБПОУ НСХТ
№ 1 от 06.09.2022 г.
А.Н. Мачнев



**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБПОУ НСХТ**

ст. Новотроицкая, 2022 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

Федеральный уровень

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Документы учреждения

- Устав ГБПОУ НСХТ
- Положение о порядке рассмотрения обращений граждан.

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

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

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования 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 администрации, педагогических или иными сотрудниками техникума.

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 гражданин без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором техникума.

2.2. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора техникума, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.3. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в техникум секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.5. Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.6. Ответ на обращение подписывается директором техникума. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

- 3.1.** Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте техникума.
- 3.2.** Обращение гражданина о записи на личный прием должна соответствовать следующим требованиям:
- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
 - указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
 - наличие личной подписи и даты;
 - предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
- При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.
- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.3.** 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 случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.
- 3.5.** Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке,
- 3.6.** При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:
- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их предоставлении, в том числе в электронной форме;
 - 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;
 - 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - 4) 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;
 - 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Письменное или телефонное обращение

4.1. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: **356100, Ставропольский край, Изобильненский район, ст. Новотроицкая, ул. Октябрьская, 246.**
- через приемную по адресу: **356100, Ставропольский край, Изобильненский район, ст. Новотроицкая, ул. Октябрьская, 246.**
- по электронной почте: **nst@mosk.stavregion.ru**

График приема обращений:

Понедельник- Пятница с 8.00 – 16.00

Телефон: +7(86545) 4-41-56, 4-41-73

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: **Телефон: +7(86545) 4-41-56**

4.2. График приема телефонных обращений:

Понедельник- Пятница с 8.00 – 16.00

Гражданин в своем письменном обращении **в обязательном порядке** указывает **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.**

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **не подлежат рассмотрению** (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.

5.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором техникума.

5.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

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

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