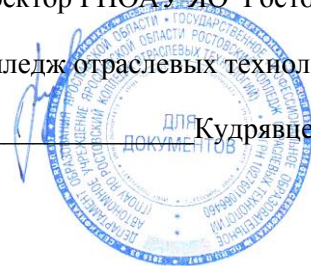


	<b>Департамент образования Ярославской области</b>
	<b>ГПОАУ ЯО Ростовский колледж отраслевых технологий</b>
	<b>Локальный нормативный акт</b>
<b>Рег.№ _02-02 __/021__</b>	<b>Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГПОАУ ЯО Ростовский колледж отраслевых технологий</b>

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОАУ ЯО Ростовский  
колледж отраслевых технологий

\_\_\_\_\_ Кудрявцева Т.Н.



ЛОКАЛЬНЫЙ НОРМАТИВНЫЙ АКТ

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращения граждан**  
**в ГПОАУ ЯО Ростовский колледж отраслевых технологий**

Дата введения 13.07.2017.

Рассмотрено  
на заседании комиссии  
по рассмотрению ЛНА  
Протокол № 5 от 12.07.2017

г.Ростов, 2017

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном профессиональном образовательном автономном учреждении Ростовском колледже отраслевых технологий (далее – 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».
  2. Положение определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение.
  3. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками государственного профессионального образовательного автономного учреждения Ростовского колледжа отраслевых технологий (далее – ГПОАУ ЯО Ростовский колледж отраслевых технологий).
- II. 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. Контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан в структурных подразделениях.
3. Ежедневный прием и консультации граждан.
4. Осуществление контроля сроков исполнения, качества и полноты ответов по обращениям граждан.
5. Информирование обратившихся граждан о результатах рассмотрения заданных ими вопросов.
6. Совершенствование форм и методов работы с обращениями граждан, направленных на предотвращение нарушений порядка и сроков их рассмотрения.
18. Осуществление необходимых мер по защите информации, имеющихся персональных данных, в т.ч. представленных в электронной форме.

## III. 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.

#### IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1.1. Процесс рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие этапы:

- Выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции ГПОАУ ЯО Ростовского колледжа отраслевых технологий
- Определение порядка разрешения вопроса по существу.
- Определение исполнителя.
- Установление срока исполнения.
- Подготовка и направление гражданину ответа.

1.2. 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.

1.3. Учет обращений граждан ведется в журнале учета обращения граждан в приемной директора колледжа. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. В журнал заносятся Ф.И.О., место жительства, сущность обращения и дата его подачи, а также другие сведения по желанию заявителя и руководителя.

1.4. 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.

1.5. Ответственность за учет обращений граждан возлагается на секретаря директора. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Обращения граждан рассматриваются 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.