

Министерство общего и профессионального образования
Свердловской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТАНДАРТ ТЕХНИКУМА

Утверждаю:
Директор ГАПОУ СО «НТТМПС»
/ Залманов Я.П. /
« » 20 г.
Код 2.1.1 № 2.1.21
Номер регистрации Год 20 19
Принят в 59-е от 13.08.2019
Ввести в действие с 13.08.2019

Порядок работы с обращениями граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в ГАПОУ СО «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса»

РАССМОТРЕНО

Протокол Совета автономного учреждения

О.В. Шаймарданова,
председатель совета

Протокол от 07.02.2019 № 4

1. Общие положения

- 1.1. Порядок работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц разработан в целях обеспечения ГАПОУ СО «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса» (далее – Техникум) объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направления ответов и организации приема граждан в установленные законодательством Российской Федерации сроки.
- 1.2. Настоящий порядок определяет сроки и порядок работы ГАПОУ СО «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса» с письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявитель, заявители).
Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.
- 1.3. Настоящий Порядок разработан на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (далее – Федеральный закон), Федеральным законом от 29.12.2012 г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с Конституцией РФ, нормативными правовыми актами Российской Федерации, органов государственной власти Свердловской области, Уставом Техникума.
- 1.4. Настоящий порядок распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), за исключением архивных запросов.
- 1.5. Понятия, используемые в настоящем Положении, означают¹:
 - 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в техникум или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в техникум;
 - 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности техникума, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности образовательной организации;
 - 3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе техникума и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
 - 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод, законных интересов других лиц;
 - 5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в техникуме.
- 1.6. Организацию работы по регистрации, рассмотрению, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений и контроль деятельности в техникуме по вопросам, связанным с рассмотрением обращений, осуществляет организационный отдел (далее – канцелярия).

¹ Ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"

2. Права и гарантии безопасности гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении направленного обращения в Техникум гражданин имеет право²:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в т.ч. 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, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, 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 (в ред. Федерального закона от 27.11.2017 N 355-ФЗ);
- 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.

2.2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением³:

- 1) Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Техникум или к должностному лицу с критикой деятельности должностного лица в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 2) При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Техникум или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Порядок информирования заинтересованных лиц в рамках рассмотрения обращений

3.1. В целях информирования заинтересованных лиц о порядке рассмотрения обращений актуальная информация размещается на бумажных носителях, в электронном виде:

- в сети «Интернет» на официальном сайте техникума <http://nttmps.ru>;
- сообщается по телефону: 8 (3435) 33-75-24.

Информация включает:

- сведения о месте нахождения Техникума (юридический / почтовый адрес: 622018, Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Юности, д. 9);
- электронный адрес: e-mail: nttmps2010@mail.ru;
- график личного приема граждан директором Техникума, заместителями директора по направлениям деятельности и другими должностными лицами;
- перечень сведений, которые должны сообщить граждане при обращении.

В случае внесения изменений названная информация подлежит обновлению на всех информационных носителях в течение 5 рабочих дней.

3.2. При обращении гражданин должен сообщить:

- фамилию, имя и отчество, домашний адрес;
- содержание обращения;
- контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты и т. д.).

² Ст. 5 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"

³ Ст. 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"

- 3.3. В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной).
- 3.4. Индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами. При ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать ФИО, занимаемую должность, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено подать обращение в письменном виде.
- 3.5. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.
- 3.6. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.
- 3.7. Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.
- 3.8. Гражданин с учетом графика (режима) работы Техникума с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить сведения о рассмотрении его обращения:
- о лице, которое рассматривает обращение (далее - исполнитель);
 - о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
 - о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.
- 3.9. Консультации (справки) предоставляются по вопросам:
- требований к оформлению письменного обращения;
 - требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на прием;
 - мест и графиков личного приема должностными лицами Техникума для рассмотрения устных обращений;
 - порядка и сроков рассмотрения обращений;
 - порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.
- Основными требованиями при консультировании являются:
- компетентность;
 - четкость в изложении материала;
 - полнота консультирования;
 - корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

4. Прием и регистрация обращений в письменной форме

- 4.1. Обращения в письменной форме (далее – письменное обращение, письменные обращения), направленные по почте, поступают в отдел организации делопроизводства – канцелярию. Работник канцелярии вскрывает конверт, проверяет наличие документов, прилагает конверт к тексту обращения и передает директору в день получения обращения.
- 4.2. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются работником канцелярии и передаются директору в день получения обращения.
- 4.3. Прием письменных обращений, доставленных гражданами лично, производится в канцелярии. При приеме гражданину выдается расписка с указанием даты приема письменного обращения, количества листов принятого письменного обращения, фамилии, имени, отчества и контактного телефона специалиста, зарегистрировавшего обращение.
- 4.4. Письменное обращение, направленное в Техникум, должно содержать:

- 1) наименование адресата: ГАПОУ СО «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса», либо фамилию, имя, отчество должностного лица Техникума, либо должность лица, в чей адрес направляется письменное обращение;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации письменного обращения;
- 4) суть предложения, заявления или жалобы;
- 5) личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявителем могут быть приложены к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.5. Обращение, поступившее в Техникум в форме электронного документа, должно содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- 2) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации письменного обращения;
- 3) суть предложения, заявления или жалобы.

4.6. Требовать предъявление заявителем каких-либо документов запрещено.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее в Техникум, рассматривается в течение 30 дней со дня их регистрации⁴.

5.2. В исключительных случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения, в иной государственный орган или должностному лицу директор вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, о чем письменно уведомляется заявитель. В уведомлении указывается причина продления срока рассмотрения письменного обращения.

5.3. Если в установленный срок на письменное обращение дан ответ, в котором указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени (далее – промежуточный ответ), такое письменное обращение ставится канцелярией на дополнительный контроль. При этом срок дополнительного контроля зависит от срока решения вопроса, указанного в промежуточном ответе. В установленный срок ответственный исполнитель готовит проект ответа заявителю с изложением ответов на все поставленные в письменном обращении заявителя вопросы.

5.4. Промежуточный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Техникума, направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего письменное обращение, о переадресации письменного обращения.

6. Направление письменных обращений на рассмотрение

6.1. Письменные обращения не позднее чем в двухдневный срок со дня регистрации, подлежат распределению Директором между ответственными исполнителями и передаются им на рассмотрение после ознакомления и визирования директором.

6.2. Ответственными исполнителями письменных обращений, как правило, определяются заместители директора, непосредственно осуществляющий рассмотрение обращения

⁴ Ст. 12п.1. Федерального закона от 02.05.06 №59-ФЗ (ред. от 27.12. 18) "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"

и подготовку ответа. Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, вносит данные об исполнителе в базу данных «Обращения граждан» и на страницу сайта «Обращения граждан» в соответствии с резолюцией Директора.

- 6.3. Если рассмотрение письменного обращения адресовано нескольким исполнителям, подготовка итогового ответа осуществляется исполнителем, указанным первым или «ответственным» в резолюции директора (далее – ответственный исполнитель).
- 6.4. Другие исполнители, указанные в резолюции директора, не позднее чем за 3 дня до наступления срока ответа на письменное обращение представляют ответственному исполнителю информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

Ответственный исполнитель несет ответственность за рассмотрение письменного обращения и осуществляет контроль за сроками исполнения письменного обращения, готовит проект ответа.

7. Подготовка ответов на письменные обращения

- 7.1. Письменное обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов.
- 7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, грамотно и давать исчерпывающий ответ на все поставленные в письменном обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты.
- 7.3. Приложенные к письменному обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письменном обращении не содержится просьба об их возврате.
- 7.4. Ответы печатаются на бланках, оформленных в соответствии с требованиями норм делопроизводства. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются данные ответственного исполнителя и номер его служебного телефона.
- 7.5. Проекты ответов готовятся ответственным исполнителем либо непосредственным исполнителем в двух экземплярах. Первый экземпляр письма с оригиналом подписи направляется заявителю, второй с листом согласования хранится в деле.
- 7.6. После подписания ответы на письменные обращения передаются в канцелярию для регистрации в течение 1 рабочего дня и осуществления отправки писем адресатам.
- 7.7. Ответственные исполнители либо непосредственные исполнители обеспечивают своевременное размещение информации об отправленном ответе на странице официального сайта «Обращения граждан».
- 7.8. После списания письменного обращения специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, направляет отчет о результатах рассмотрения письменного обращения и вносит в журнал регистрации «Обращения граждан» информацию о результатах рассмотрения письменного обращения (заполняет разделы «Краткие результаты рассмотрения», «Реквизиты письма-ответа на обращение»).

8. Результаты рассмотрения письменных обращений

- 8.1. Результатами рассмотрения письменного обращения являются:
 - 1) меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
 - 2) письменный ответ на поставленные в письменном обращении или на личном приеме вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим письменным обращениям того же заявителя и ранее данных ему ответов и разъяснений;
 - 3) направление письменного обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов;
 - 4) отказ в решении вопросов, поставленных в письменном обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

- 8.2. Ответственные исполнители, соисполнители, непосредственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка и качества рассмотрения письменных обращений, сохранность находящихся у них на рассмотрении письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением.
- 9. Работа с письменными обращениями, не содержащими фамилию заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ**
- 9.1. Письменное обращение, не содержащее фамилию заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и обращение в форме электронного документа, не содержащее фамилию заявителя или адрес электронной почты, признается анонимным.
- 9.2. Ответ на анонимное письменное обращение не дается. Информация, указанная в анонимном письменном обращении, может быть принята к сведению, к рассмотрению или направлена в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 10. Организация проведения личного приема граждан и работы с устными обращениями**
- 10.1. Личный прием граждан осуществляется директор и его заместители в соответствии с Графиком приема граждан должностными лицами техникума, размещенном на официальном сайте техникума в разделе «Обращения граждан»
- 10.2. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться, контактная информация. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.
- 10.3. Гражданину может быть отказано в личном приеме либо личный прием гражданина может быть завершен досрочно по одному из следующих оснований:
- 1) вопрос не относится к полномочиям Техникума (при этом гражданину дается разъяснение, в какой государственный орган или орган местного самоуправления или к какому должностному лицу ему следует обратиться);
 - 2) гражданин обжалует судебное решение;
 - 3) ранее, в том числе на личном приеме, гражданину давались разъяснения по существу поставленных им вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, гражданином не приводится;
 - 4) вопрос уже ставился ранее гражданином в его письменных обращениях, и переписка с ним по указанному вопросу была прекращена;
 - 5) отсутствует документ, удостоверяющий личность гражданина;
 - 6) гражданин имеет явные признаки алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
 - 7) поведение гражданина является противоправным.
- 10.4. На личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 10.5. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеозаписями, о чем гражданин уведомляется до начала приема.
- 10.6. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее – устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.
- 10.7. 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, при этом гражданин дает согласие с устной формой ответа и в карточке личного приема ставит личную подпись. Краткое содержание ответа отражается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

- 10.8. Регистрацию карточек личного приема в модуле «Обращения граждан» обеспечивает специалист, ответственный за работу с устными обращениями, в течение 3 рабочих дней после проведения личного приема.
- 10.9. После завершения рассмотрения устного обращения специалист, ответственный за работу с устными обращениями, формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе.

11. Контроль рассмотрения Обращений

- 11.1. Рассмотрение Обращений ставится на особый контроль согласно резолюции директора или уполномоченного на то лица.
- 11.2. Обращение снимается с контроля после направления заявителю ответа на все вопросы, поставленные в Обращении.
- 11.3. В особых случаях возможен доклад по конкретному Обращению для принятия директором решения о порядке его рассмотрения.

12. Анализ и отчетность о работе с письменными обращениями

- 12.1. Аналитическая деятельность по работе с письменными обращениями ведется специалистом канцелярии, который анализирует содержание поступающих обращений, учитывают результаты анализа в дальнейшей работе, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 12.2. Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями, ежеквартально, до 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит отчеты о работе Техникума с обращениями и представляет их директору. В отчете учитываются показатели:
- количество поступивших обращений за анализируемый период (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);
 - тематика вопросов;
 - количество повторных обращений и многократных обращений;
 - результаты рассмотрения обращений;
 - количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, причины нарушения сроков;
 - результаты рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах коррупции;
 - другая информация.
- 12.3. Отчеты о работе Техникума с обращениями размещаются на официальном сайте в разделе «Обращения граждан».

13. Хранение материалов по рассмотрению письменных обращений

- 13.1. Материалы по рассмотрению письменных обращений формируются в делах специалистом, ответственным за работу с письменными обращениями, в хронологическом порядке, по возрастанию регистрационных номеров.
- 13.2. После списания дела передаются в архив для хранения. Срок хранения дел – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

14. Срок действия

Настоящее положение вступает в силу с момента его утверждения директором техникума, носит статус локального акта и является обязательным компонентом в пакете нормативно-правовых документов, обеспечивающих условия эффективного функционирования государственного автономного образовательного учреждения среднего профессионального образования Свердловской области «Нижнетагильский техникум металлообрабатывающих производств и сервиса».

