

Министерство образования и науки Мурманской области
Государственное автономное образовательное учреждение Мурманской
области среднего профессионального образования
«Северный колледж физической культуры и спорта»

**Положение об организации приема
граждан по личным вопросам и порядке рассмотрения
письменных обращений граждан
в Государственном автономном образовательном учреждении
Мурманской области среднего профессионального образования
«Северный колледж физической культуры и спорта»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАОУ МО «СКО «СКФКиС»

« 09 / 08 » 2013 г.
С.В. Валюхин



г. Мончегорск
2013 г.

1. Общие положения

1. Данное Положение определяет единый порядок организации работы по рассмотрению устных и письменных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в Государственном автономном образовательном учреждении Мурманской области среднего профессионального образования «Северный колледж физической культуры и спорта» (далее - образовательная организация) и принятию по ним решения.

2. Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по делопроизводству, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции образовательной организации, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан, являются

- доступность для беспрепятственного обращения в образовательную организацию;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

5. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Личный прием в образовательной организации проводят руководитель образовательной организации, либо лицо, назначенное в установленном порядке исполнять его обязанности.

2. Организация личного приема и рассмотрения обращений граждан

6. Личный приём граждан осуществляется в дни и часы согласно утверждённому графику личного приёма.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и излагает суть обращения.

7. Дни и часы приема граждан устанавливаются согласно графику, утверждаемому решением руководителя образовательной организации.

8. Графики приема доводится до сведения граждан через «Интернет»-сайт образовательной организации, а так же путём размещения информации на стенде для всеобщего обозрения.

9. Иногородние граждане во всех случаях принимаются в день их обращения. В случае отсутствия руководителя или замещающего его лица, приём граждан в этом случае может осуществить заместитель руководителя по учебной работе, главный бухгалтер, руководитель физвоспитания образовательной организации.

10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

11. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

12. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

13. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15. Письменные обращения граждан должны отвечать следующим требованиям:

- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый и/или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

- В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

16. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

17. Образовательная организация, в случае необходимости, вправе запросить у гражданина документы, необходимые для объективного рассмотрения его обращения.

18. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

19. Образовательная организация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

20. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

21. В случае, если 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, образовательная организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения ранее рассматривались и вновь подлежат рассмотрению одним и тем же должностным лицом, а обстоятельства по излагаемому в обращении вопросу не изменились. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме.

17. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в образовательной организации возлагается на руководителя.

18. Каждое поступившее с личного приема неудовлетворённое обращение, ставится на контроль. В регистрационном журнале производится отметка о сроках исполнения данного обращения и специалистах и/или ответственных лицах, кому направлено данное обращение для исполнения.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема, предусмотрены Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

19. Специалисты и/или ответственные лица, рассматривавшие обращение, обязаны своевременно информировать руководителя образовательной организации о завершении работы с обращениями граждан, поступившими с личного приема, продлении сроков рассмотрения обращений, а также о необходимости их передачи в другое структурное подразделение или другому специалисту.

На основании полученной информации вносятся соответствующие отметки в журнал регистрации обращений граждан, который содержит информацию о ходе рассмотрения обращений, принятых на личном приеме, служит источником оперативной информации, используется в аналитической работе.

20. По итогам полугодия образовательной организацией проводится аналитическая работа о характере обращений граждан, в том числе поступивших с личного приема.

21. Рассмотрение обращения считается завершённым с момента направления заявителю ответа о принятом решении. После этого контроль за рассмотрением обращения завершается, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений граждан.