

приложение
к приказу № 270-к(а)
от 22 декабря 2016 года

Рассмотрено
на Совете техникума
Протокол № 18
от «20» декабря 2016 г.

«Утверждаю»
директор ГБПОУ АО
« Онежский индустриальный
техникум »
_____ С.В.Лицевич
«22» декабря 2016 г.

ПОРЯДОК
организации и проведения личного приема граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в государственном бюджетном профессиональном
образовательном учреждении Архангельской области
«Онежский индустриальный техникум»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Архангельской области «Онежский индустриальный техникум» (далее соответственно – Порядок, Учреждение) разработан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», областным законом от 15.03.2012 г. № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», Уставом ГБПОУ АО «Онежский индустриальный техникум».

1.2. Порядок определяет правила организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – личный прием) должностными лицами Учреждения, рассмотрения полученных во время личного приема предложений, заявлений, жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявители), принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленной форме.

1.3. В настоящем Порядке применяются следующие понятия:

- обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- заявление - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию

общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- предложение - просьба гражданина о содействии в реализации его (других лиц) конституционных прав и свобод либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика их деятельности;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- повторное обращение – обращение, поступившее 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, поступившее до истечения срока рассмотрения, считается первичным;

- анонимное обращение – обращение гражданина без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции Учреждения.

1.4. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и представляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, руководствуется законодательными и иными правовыми актами в пределах своей компетенции вправе:

- полностью или частично удовлетворить обращение, сообщив порядок и срок исполнения принятого решения,

- в ходе приема устно уведомляет заявителя о должностном лице, которому будет поручено рассмотрение обращения и сроке его рассмотрения. В случае изменения указанной информации в ходе рассмотрения обращения гражданину направляется уведомление;

- дать устные разъяснения по существу обращения с согласия гражданина в ходе личного приема;

- отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и способы решения поставленных вопросов в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Заявитель имеют право лично обратиться в Учреждении в устной форме, а также направить обращение в письменной форме.

2. Организация приема устных обращений

2.1. Устные обращения заявителей поступают в Учреждение во время личного приема, который проводится должностным лицом Учреждения согласно Графика личного приёма в Учреждении (Приложение 1).

2.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. В соответствии с пунктом 2 статьи 13

Федерального закона № 59-ФЗ гражданину может быть отказано в личном приеме при отсутствии документа, удостоверяющего личность.

2.3. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема. Заявители с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

2.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма (форма карточки-Приложение 2). В случае если изложенные заявителем в его устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения и проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан должностным лицом устно в ходе личного приёма, о чем заявителем делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях заявителю даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, содержащих информацию для служебного использования, либо персональные данные обучающихся и работников Учреждения, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе направить обращение соответствующему должностному лицу.

2.6. Карточка личного приема учитывается в журнале личных приемов до проведения личного приема; ей присваивается следующий по порядку номер, совпадающий с номером записи заявителя на личный прием. По завершении личного приема карточка, в которой зафиксировано устное обращение гражданина и решение, принятое руководителем учреждения по итогам личного приема, учитывается в журнале регистрации обращений, уполномоченным должностным лицом на ней проставляется соответствующий номер и дата.

2.8. Копия карточки личного приема заявителю не выдается.

2.9. Гражданину в ходе личного приема по его желанию, а также в случае, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, предоставляется возможность оставить обращение в письменной форме. Если заявитель ввиду ограниченных способностей и возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

2.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации у секретаря директора в течение трех дней в Журнале учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (форма обращения -Приложение 4).

2.11. По итогам рассмотрения личного обращения граждан принимается одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

2.12. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.13. В случае отсутствия в назначенное время личного приема должностного лица (командировка, временная нетрудоспособность), личный прием осуществляет в другой день, о чём заявителя информирует секретарь директора Учреждения.

2.14. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

2.15. Правом на внеочередной личный прием в часы, установленные для личного приема, обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II групп с сопровождающими лицами;
- дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также лица из их числа;
- беременные женщины;
- граждане, пришедшие на приём с детьми в возрасте до трех лет;
- иногородние граждане.

2.16. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

3. Письменные обращения граждан

3.1. Личные обращения заявителей, поступающие в Учреждение в письменной форме, могут направляться на бумажном носителе через операторов почтовой связи общего пользования по адресу 164840 Архангельская область, г. Онега, ул. Архангельская, д.19 или факсу (818-39) 7-19-91, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты gptu12@atnet.ru

3.2. Заявитель в письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- **либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество** соответствующего должностного лица, **либо должность** соответствующего лица;
- почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения
- изложение сути обращения;
- личная подпись, дата составления обращения.

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, изложенных в обращении, гражданин прилагает копии документов или иные материалы.

3.4. Отсутствие указания имени, отчества в обращении не является основанием для оставления обращения без ответа (п.1 ст.11 Федерального закона № 59-ФЗ).

3.5. Если в указанном обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его готовившем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче в соответствующие органы.

3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддается прочтению.

3.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на которые ему давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.8. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативно-правовой акт, в соответствии с которым принято решение.

4. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, регистрируется в течение трех рабочих дней, передается должностному лицу в соответствии с его компетенцией и рассматривается им в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В случае если для рассмотрения заявления или жалобы заявителя требуется проведение служебной проверки или сбор дополнительных сведений, необходимых для объективного и полного рассмотрения обращения, сроки рассмотрения заявления или жалобы могут быть продлены директором Учреждения, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение, о чем делается соответствующая отметка в Журнале учета обращений граждан.

4.3. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.4. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителю с изложением принятого решения по всем поставленным в обращении вопросам, о чем делается отметки в карточке личного приема, Журнале учета обращений граждан, Журнале учета граждан, обратившихся на личный прием в Учреждение.

Приложение 1
к Порядку организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГБПОУ АО «Онежский индустриальный техникум»

**ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА
граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в государственном бюджетном профессиональном
образовательном учреждении Архангельской области
«Онежский индустриальный техникум»**

Должностное лицо	Место проведения	Время проведения в будние дни
Директор техникума Лицевич Сергей Владимирович	г. Онега, ул. Архангельская, д.19 общий отдел	с 15.00 до 16.30 понедельник
Заместитель директора по учебно-производственной работе Казайкин Владимир Николаевич	г. Онега, ул. Архангельская, д.19 общий отдел	с 15.00 до 16.30 вторник
Заместитель директора по учебно-воспитательной работе Анисимова Наталья Николаевна	г. Онега, ул. Архангельская, д.19 воспитательный отдел	с 15.00 до 16.30 среда

Уважаемые граждане ! При посещении техникума имейте при себе документ, удостоверяющий личность.

**Обращения в электронной форме отправлять на адрес электронной почты :
gptu12@atnet.ru**

Приложение 2

к Порядку организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГБПОУ АО «Онежский индустриальный техникум»

Форма карточки личного приема граждан

Архангельская область,
г. Онега, ул. Архангельская,
д. 19, каб. № _____
(адрес проведения личного приема)

(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием)

« _____ » _____ 20 _____ года
(дата личного приема)
_____ час. _____ мин.
(время личного приема)

(регистрационный номер)

**КАРТОЧКА
личного приёма граждан**

(фамилия, имя, отчество заявителя)

(адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: _____

Краткое содержание устного обращения:

Решение, принятое по устному обращению, поручение:

Срок исполнения « ____ » _____ 20 ____ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № _____ от « ____ » _____ 20 ____ года

Подпись должностного лица, ведущего прием: _____

(подпись должностного лица)

(расшифровка подписи)

Отметка _____ об _____ ответе _____ гражданину:

(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка _____ о _____ снятии _____ обращения _____ с _____ контроля:

фактический срок исполнения « ____ » _____ 20 ____ года

Приложение 3
к Порядку организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГБПОУ АО «Онежский индустриальный техникум»

**Журнал
учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц**

Фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии)	№ п/п, дата регистрации обращения	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Адрес для ответа (почтовый и (или) электронный)	Краткое содержание обращения (по количеству вопросов), данные о наличии приложений	Ответственный исполнитель, дата поступления на исполнение, подпись исполнителя	Плановая дата исполнения	Регистрационный №, дата ответа по письму	Дата направления ответа
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**ЖУРНАЛ
учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
лично обратившихся в техникум**

№ П/П	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения (по количеству вопросов)	ФИО должностного лица, ведущего прием	Дата, время личного приема
	фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	адрес для ответа (почтовый и (или) электронный)	контактный телефон			
1	2	3	4	5	6	7

Форма письменного обращения гражданина в Учреждение

Директору ГБПОУ АО «Онежский
индустриальный техникум»

от _____

_____ ,
(фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии))

проживающего (ей) по адресу _____

электронная почта: _____

обращение (заявление, предложение, жалоба).

Ответ прошу направить по адресу:

_____/_____
(личная подпись) (расшифровка подписи)

« _____ » _____ 20 _____ г.
(дата составления обращения)

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 50-ФЗ, Порядком организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГБПОУ АО «Онежский индустриальный техникум» от 20.12.2016 г. ознакомлены:

Должностное лицо	Личная подпись	Дата
Казайкин Владимир Николаевич, заместитель директора по учебно- производственной работе		
Анисимова Наталья Николаевна, Заместитель директора по учебно-воспитательной работе		
Папкина Любовь Анатольевна, инспектор отдела кадров		