	Министерство образования и науки Хабаровского края Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «ХАБАРОВСКИЙ АВТОДОРОЖНЫЙ ТЕХНИКУМ» (КГБ ПОУ ХАДТ)		
	Наименование документа: Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в КГБ ПОУ «Хабаровский автодорожный техникум»	Редакция №1 Изменение №0	Лист 1 из 7 Экз. №

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в КГБ ПОУ «Хабаровский автодорожный техникум»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в КГБ ПОУ «Хабаровский автодорожный техникум» (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, обеспечения их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в КГБ ПОУ «ХАДТ».

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.4. КГБ ПОУ «ХАДТ» рассматривает обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции.

1.5. Рассмотрение обращений граждан производится директором, заместителями директора, главным бухгалтером, руководителями структурных подразделений, должностными лицами КГБ ПОУ «ХАДТ».


1.6. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются секретарем директора.

1.7. Информационные и справочные материалы по обращениям граждан, поступившим в КГБ ПОУ «ХАДТ» готовят руководители структурных подразделений техникума.

1.8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях КГБ ПОУ «ХАДТ»;

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации;

	Министерство образования и науки Хабаровского края Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «ХАБАРОВСКИЙ АВТОДОРОЖНЫЙ ТЕХНИКУМ» (КГБ ПОУ ХАДТ)		
	Наименование документа: Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в КГБ ПОУ «Хабаровский автодорожный техникум»	Редакция №1 Изменение №0	Лист 2 из 7 Экз. №

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации, информационных материалов.

1.1. Сведения о местонахождении КГБ ПОУ «ХАДТ», полный почтовый адрес, контактные телефоны, размещаются:

- на официальном сайте КГБ ПОУ «ХАДТ» <http://www.hadt.ru/> (далее - сайт);
- на информационных стендах административного корпуса.

1.2. КГБУЗ «ХТЦМК» располагается по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Тихоокеанская, 169, адрес электронной почты: **at@hadt.khv.ru**.

1.3. При личном обращении консультации оказываются в КГБ ПОУ «ХАДТ» ежедневно в соответствии с графиком приема, утвержденного директором техникума с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

1.4. Информация об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на сайте КГБ ПОУ «ХАДТ»;
- на информационном стенде КГБ ПОУ «ХАДТ».

1.5. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (4212) 74-16-87.


1.6. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

1.7. При ответах на телефонные звонки специалисты КГБ ПОУ «ХАДТ» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании КГБ ПОУ «ХАДТ».

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет-приемную и по системе меж-

	Министерство образования и науки Хабаровского края Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «ХАБАРОВСКИЙ АВТОДОРОЖНЫЙ ТЕХНИКУМ» (КГБ ПОУ ХАДТ)		
	Наименование документа: Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в КГБ ПОУ «Хабаровский автодорожный техникум»	Редакция №1 Изменение №0	Лист 3 из 7 Экз. №

ведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в секретарю директора.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем директора.

2.4. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование КГБ ПОУ «ХАДТ» либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). Обращение, поступившее в КГБ ПОУ «ХАДТ» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.


2.6. Для повторного письма указываются номер и дата поступления предыдущего обращения.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Секретарь директора не позднее 3-х дней с момента поступления проводит регистрацию обращений граждан в электронном журнале регистрации.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, инициалы заявителя и его адрес;
- письмо проверяется на повторность.

	Министерство образования и науки Хабаровского края Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «ХАБАРОВСКИЙ АВТОДОРОЖНЫЙ ТЕХНИКУМ» (КГБ ПОУ ХАДТ)		
	Наименование документа: Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в КГБ ПОУ «Хабаровский автодорожный техникум»	Редакция №1 Изменение №0	Лист 4 из 7 Экз. №

3.3. На поступившее обращение в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп «Входящий № , дата, КГБ ПОУ «ХАДТ» (штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение).

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение заместителю директора, руководителю структурного подразделения в соответствии с распределением должностных обязанностей, визой директора техникума.

4.2. С визой директора оформляется резолюция, которая должна содержать: наименование подразделения, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностного лица КГБ ПОУ «ХАДТ», действия (бездействие) которого обжалуются.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГБ ПОУ «ХАДТ», в течение семи дней со дня регистрации, направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.


4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

4.6. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

4.7. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в КГБ ПОУ «ХАДТ» подписываются директором или лицом, исполняющим его обязанности не позднее 7 дней со дня регистрации обращения.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в КГБ ПОУ «ХАДТ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

	Министерство образования и науки Хабаровского края Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «ХАБАРОВСКИЙ АВТОДОРОЖНЫЙ ТЕХНИКУМ» (КГБ ПОУ ХАДТ)		
	Наименование документа: Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в КГБ ПОУ «Хабаровский автодорожный техникум»	Редакция №1 Изменение №0	Лист 5 из 7 Экз. №

Если установленный срок рассмотрения истекает в выходной или праздничный день, последним днем его рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

5.2. В исключительных случаях директор техникума, лицо его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений производится на основании служебной записки ответственного исполнителя. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом исполнительной власти, исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для поручений особого контроля также вышестоящий орган государственной власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:


- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- готовит уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления.

5.6. При направлении обращения гражданина в министерство образования и науки Хабаровского края и дальнейшего поручения от министерства о его рассмотрении, должностному лицу предоставляется информация о результатах рассмотрения обращения, с приложением копии ответа заявителю.

	Министерство образования и науки Хабаровского края Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «ХАБАРОВСКИЙ АВТОДОРОЖНЫЙ ТЕХНИКУМ» (КГБ ПОУ ХАДТ)		
	Наименование документа: Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в КГБ ПОУ «Хабаровский автодорожный техникум»	Редакция №1 Изменение №0	Лист 6 из 7 Экз. №

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

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответ на обращение гражданина подписывает директор техникума или лицо его замещающее, давший поручение по обращению.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении гражданина вопросы. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей направлен ответ.

6.3. Приложенные к обращению документы, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.4. Ответы заявителям и в организации, направившие запрос по обращению, печатаются на бланках КГБ ПОУ «ХАДТ» и оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КГБ ПОУ «ХАДТ» (далее - Инструкция).

6.5. Если по обращению дается ответ гражданину о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте в обязательном порядке указывается срок окончательного разрешения вопроса (не более 30 календарных дней со дня регистрации ответа).


6.6. Проект ответа на обращение представляется ответственным исполнителем на согласование заместителю по курируемому направлению, давшему поручение по обращению, не позднее чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения.

6.7. После завершения рассмотрения обращения секретарь руководителя делает отметку в информационной системе СЭД о снятии с контроля.

6.8. Ответ заявителю, подлежит обязательной регистрации и направлению почтовым отправлением либо по адресу электронной почты.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, поступившие в КГБ ПОУ «ХАДТ» и зарегистрированные в системе электронного документооборота.

	Министерство образования и науки Хабаровского края Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «ХАБАРОВСКИЙ АВТОДОРОЖНЫЙ ТЕХНИКУМ» (КГБ ПОУ ХАДТ)		
	Наименование документа: Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в КГБ ПОУ «Хабаровский автодорожный техникум»	Редакция №1 Изменение №0	Лист 7 из 7 Экз. №

7.2. Непосредственный контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, принятием решений осуществляется руководителем структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения.

7.3. Информирование по срокам рассмотрения обращений осуществляют сотрудник структурного подразделения, которому отписано обращение для исполнения.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан в КГБ ПОУ «ХАДТ» осуществляют секретарь директора, сотрудники структурных подразделений техникума.

8.2. Прием граждан в КГБ ПОУ «ХАДТ» ведет директор, заместители директора, руководители структурных подразделений техникума в соответствии с порядком, утвержденным приказом директора техникума.

9. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, в соответствии с Законом.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет секретарь руководителя и структурное подразделение, осуществляющее рассмотрение по конкретному обращению.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются секретарем руководителя и специалистом структурного подразделения, осуществляющего рассмотрение по конкретному обращению, при их личном обращении или посредством справочного телефона.