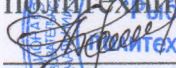


МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ ПМР
Государственное образовательное учреждение
«Рыбницкий политехнический техникум»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГОУ СПО «Рыбницкий
политехнический техникум»

 Г.Н.Доброва

« 08 » « 11 » 2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан в
ГОУ СПО «Рыбницкий политехнический техникум»

г. Рыбница, 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Организация делопроизводства по обращениям граждан.....	4
3. Регистрация обращений	4
4. Рассмотрение письменных обращений.....	4
5. Сроки рассмотрения письменных обращений.....	5
6. Требования к оформлению ответа.....	5
7. Обязанности должностных лиц ГОУ СПО «РПТ» по рассмотрению обращений граждан.....	6
8. Оставление обращений без рассмотрения.....	6
9. Организация личного приема граждан.....	7
10. Контроль за рассмотрением обращений граждан.....	7

Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года N 367-3-III "Об обращениях граждан" (САЗ 03-50) и регламентирует организацию работы с обращениями граждан Приднестровской Молдавской Республики, иностранных граждан и лиц без гражданства, законно находящихся на территории Приднестровской Молдавской Республики (далее граждан), их приема в ГОУ СПО «Рыбницкий политехнический техникум», а также правила регистрации и контроля исполнения обращений граждан.

1. Общие положения

1. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в порядке, предусмотренном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, обращаться в ГОУ СПО «Рыбницкий политехнический техникум» (далее ГОУ СПО РПТ) для решения вопросов, поставленных в обращениях.

Под обращениями следует понимать изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства, в том числе коллективные обращения и петиции граждан:

а) предложение - обращение гражданина конкретного характера, не связанное с нарушением его прав, направленное на улучшение организации и деятельности органов государственной власти Приднестровской Молдавской Республики органов местного самоуправления, юридических лиц всех форм собственности в решении вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни Приднестровской Молдавской Республики;

б) заявление - обращение гражданина, направленное на устранение конкретных правонарушений или реализацию прав и законных интересов граждан, установленных Конституцией Приднестровской Молдавской Республики, конституционными законами Приднестровской Молдавской республики и иными актами законодательства Приднестровской Молдавской Республики;

в) жалоба - обращение гражданина, содержащее требование о восстановлении прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием), решениями органов государственной власти Приднестровской Молдавской Республики, органов местного самоуправления, их должностными лицами, руководителями юридических лиц;

г) ходатайство - письменное обращение гражданина с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих, а также обращения граждан, юридических лиц в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

д) коллективное обращение - обращение двух или более граждан в письменном виде либо обращение, принятое на собрании, путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) либо путем сбора подписей;

е) петиция - коллективное обращение граждан в органы государственной власти Приднестровской Молдавской Республики о необходимости проведения общественных реформ или внесения изменений и дополнений в законодательство Приднестровской Молдавской Республики.

2. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан за исключением:

а) обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики;

б) обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, уголовного, гражданского, арбитражного, административного судопроизводства;

в) запросов в архивы, библиотеки, органы статистики.

3. ГОУ СПО РПТ, его структурные подразделения и должностные лица в соответствии с возлагаемыми на них служебными обязанностями своевременно и по существу обязаны рассматривать обращения граждан и принимать по ним решения в соответствии с пунктами настоящего Положения.

2. Организация делопроизводства по обращениям граждан

4. Рассмотрение обращений граждан производится на русском языке или другом официальном языке Приднестровской Молдавской Республики.

5. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется специалистом ГОУ СПО «Рыбницкий политехнический техникум» и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6. Обращения граждан, копии ответов на них и копии документов, связанных с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

7. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы) хранятся в текущем делопроизводстве.

8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении специалист ГОУ СПО «РПТ» обязан передать, по указанию директора, все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

9. Личная ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан и сохранность документов возлагается на специалиста ГОУ СПО «РПТ».

3. Регистрация обращений

10. Все поступающие и принятые лично от граждан обращения в ГОУ СПО РПТ должны быть зарегистрированы в день их поступления.

11. Регистрация обращений в ГОУ СПО «РПТ» производится специалистом, который выполняет работу, связанную с централизованным учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступивших в ГОУ СПО РПТ, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами.

12. Обращения, поступившие в ГОУ СПО «РПТ», рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

13. По результатам предварительного рассмотрения обращения, директором накладывается резолюция, содержащая указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись. Если рассмотрение обращения поручено двум и более подразделениям, то ответственным исполнителем по его рассмотрению является подразделение, указанное первым.

4. Рассмотрение письменных обращений

14. Письменные обращения граждан должны содержать наименование и адрес органа власти Приднестровской Молдавской Республики или должностного лица, которому они адресованы, изложение существа предложения, заявления, жалобы или ходатайства, фамилию, имя, отчество обращающихся, их адреса, контактные телефоны, дату или личную подпись. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

15. Письменные обращения, в которых отсутствуют сведения о личности, в том числе данные о фамилии, месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), а также личная подпись обратившегося лица, считаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

16. Централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее десяти рабочих дней до истечения срока исполнения письменного обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

17. Исполнитель, которому предписано рассмотрение обращения, вправе запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

18. Исполнители, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Обращения граждан с просьбой о толковании действующего законодательства Приднестровской Молдавской Республики возвращаются гражданам без рассмотрения с извещением об органе государственной власти, в компетенцию которого входит толкование соответствующего акта законодательства Приднестровской Молдавской Республики, в адрес которого им следует обратиться.

19. В случае, если обращения неподведомственны ГОУ СПО «РПТ», они направляются в трехдневный срок со дня поступления тому органу власти или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов.

20. Рассмотрение жалоб лицами, правомерность действий (бездействий) которых обжалуется, не допускается.

21. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в прокуратуру Приднестровской Молдавской Республики, а также в иные правоохранительные органы.

5. Сроки рассмотрения письменных обращений

22. Обращения рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления и регистрации в ГОУ СПО «РПТ». В каждом отдельном случае руководитель, ответственный за рассмотрение обращения, может установить для подчиненных более короткий срок исполнения.

23. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть, в порядке исключения, продлены ГОУ СПО «РПТ», не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

24. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется сообщение в течение 10 (десяти) дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

25. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока, исчисляемый неделями - в соответствующий день последней недели срока. Срок, исчисляемый днями, истекает в последний день исполнения обращения.

26. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

6. Требования к оформлению ответа

27. Ответы на обращения граждан подписывает директор.

28. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать меры, принятые к виновным должностным лицам.

7. Обязанности должностных лиц ГОУ СПО «РПТ» по рассмотрению обращений граждан

29. Должностные лица ГОУ СПО «РПТ» обязаны:

- а) рассмотреть содержащиеся в обращениях вопросы, объективно оценить и принять мотивированное решение, дать ответ по существу предложения;
- б) рассмотреть заявления граждан по существу в установленные настоящим Положением сроки, принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;
- в) сообщить заявителю о результатах рассмотрения заявления и о принятом по нему решении;
- г) в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, довести до сведения заявителя мотивы отказа, а также указать возможный порядок обжалования принятого по заявлению, решения;
- д) рассмотреть жалобу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
- е) незамедлительно принять меры к приостановлению исполнения неправомерных решений, пресечению неправомерных действий (бездействия), посягающих на права, свободы и законные интересы граждан;
- ж) выехать в случае необходимости на место для выяснения обстоятельств, вызвавших жалобу, истребовать у органов власти и должностных лиц, на решения, действия (бездействия) которых поступила жалоба, необходимые материалы и объяснения, пригласить свидетелей и специалистов;
- з) принять мотивированное и основанное на законодательных и иных нормативных правовых актах Приднестровской Молдавской Республики решение по жалобе и обеспечить его исполнение;
- и) сообщить гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в установленные настоящим Положением сроки по согласованию с ним в устной или письменной форме;
- к) обеспечить необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- л) своевременно сообщить гражданам о решениях, принятых по обращениям, а в случае их отклонения, указать мотивы отклонения и по просьбам граждан, разъяснить порядок обжалования принятых решений;
- м) проверять состояние работы с обращениями граждан в подведомственных органах и организациях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;
- н) регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.

30. Должностным лицам, без согласия обратившихся граждан, запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

31. По результатам рассмотрения каждого обращения, лицу, подававшему обращение, направляется ответ, и обращение снимается с контроля исполнения. Отправка и регистрация ответа осуществляются в соответствии с установленным порядком контроля исполнения документов.

32. Специалист ГОУ СПО «РПТ» систематически анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

8. Оставление обращений без рассмотрения

33. ГОУ СПО «РПТ» вправе не рассматривать обращение по существу, если это:

- а) повторные обращения граждан (группы лиц), ранее рассмотренные, не имеющие новых оснований для пересмотра принятых решений;
- б) обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- в) обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- г) обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- д) обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- е) обращения, в которых содержатся выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

9. Организация личного приема граждан

34. Организацию личного приема граждан в приемной ГОУ СПО «РПТ» осуществляет специалист ГОУ СПО «РПТ».

35. Личный прием граждан осуществляется директором (его заместителями) не реже двух раз в месяц.

36. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие право внеочередного приема, установленное действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, принимаются вне очереди.

37. Предварительную запись на личный прием к руководителям осуществляет специалист ГОУ СПО «РПТ». Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

38. В случае повторного обращения гражданина, специалистом ГОУ СПО «РПТ» осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы предоставляются министру.

39. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом ГОУ СПО «РПТ», исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

40. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

41. По окончании приема директор доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о принятии мер по его обращению, а также разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

42. Неявка на личный прием гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении обращения, директор вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц.

Новый срок рассмотрения сообщается заявителю в письменной форме.

10. Контроль за рассмотрением обращений граждан

43. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист ГОУ СПО «РПТ».