

Утверждаю  
Директор ОГБПОУ «ТомИнТех»

В.А. Елисеев  
Приказ № 19 от 29 января 2018г.

## **Положение о работе с обращениями граждан в ОГБПОУ «Томский индустриальный техникум»**

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г., Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан.

Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме с указанием фамилии, имени, отчества, обратного адреса.

### 2. ПРАВА ОБРАТИВШИХСЯ ЛИЦ

При рассмотрении обращений граждане имеют право:

- знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства РФ;
- отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений, направив соответствующее письменное заявление в другие организации;
- получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обжаловать решения, принятые по их обращениям.

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

3.1. Процесс рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие этапы:

- выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции ОГБПОУ «Томский индустриальный Техникум»;
- определение порядка разрешения вопроса по существу;
- определение исполнителя;
- установление срока исполнения;
- подготовка и предоставление гражданину ответа.

3.2. Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес для ответа;
- если в обращении содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья, имуществу должностного лица, членов его семьи;
- если текст обращения не поддается прочтению;
- если ответ не может быть дан без разглашения сведений, содержащих информацию о персональных данных сторонних лиц.

3.3. Учет письменных обращений граждан ведет зав. канцелярией Техникума в журнале учета обращения граждан. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. В журнал заносятся Ф.И.О., место жительства, сущность обращения и дата его подачи, а также другие сведения по желанию заявителя и руководителя. После резолюции директора Техникума, содержащей указание лица,

ответственного за исполнение ответа на обращение граждан соответствующего структурного подразделения Техникума, копия обращения выдается зав. канцелярией под роспись исполнителю с пометкой о сроке выполнения, о чем делается пометка в журнале регистрации, оригинал обращения остается в приемной директора и помещается в дело.

3.4. Обращения граждан рассматриваются в течение 1 месяца со дня их регистрации. При необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, иных действий, связанных с рассмотрением обращений, срок рассмотрений может быть продлен не более чем на 1 месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. Ответ на письменное обращение подписывается директором. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется зав. канцелярией после того, как письмо подписано.

#### 4. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Порядок постановки письменных обращений граждан (письма) на контроль определяется директором Техникума.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в журнале учета обращения граждан.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения письменных обращений граждан фиксируются в журнале учета зав. канцелярией.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по письменному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором.

4.6. Информацию об исполнении фиксирует зав. канцелярией в журнале учета. Информация об итогах рассмотрения письменных обращений граждан публикуется на официальном сайте Техникума в разделе «О работе с обращениями граждан».