

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**государственное автономное учреждение
Калининградской области
профессиональная образовательная организация
«Колледж предпринимательства»**



**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в
государственном автономном учреждении Калининградской области
профессиональной образовательной организации «колледж
предпринимательства»**

г. Калининград

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано для государственного автономного учреждения Калининградской области профессиональной образовательной организации «Колледж предпринимательства» (далее – Колледж) в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года.

1.2. Настоящим положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Колледж, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Установленный настоящим положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Колледж.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения Колледжем гражданин имеет право:

1) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну;

2) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 9 настоящего положения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением в Колледж

4.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.2. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Колледж, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в Колледж в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года, настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты (в случае, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа).

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Колледж.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в статье 9 настоящего Положения.

6.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.4. Колледж при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.6. В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в Колледж в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости рассматривающие обращение Колледж может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Колледж:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 9 Положения;

3) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Ответ на обращение подписывается директором Колледжа, либо уполномоченным на то лицом.

8.3. Архивные справки, выписки и копии выдаются на основании письменного запроса пользователя, который должен содержать наименование (и адрес при пересылке) организации (архива), которой они адресованы; изложение существа запроса; фамилию, имя и отчество обращающегося; его адрес, контактные телефоны, дату и личную подпись.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

9.2. 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.

9.3. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Колледжа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.4. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Колледж.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в Колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. Срок исполнения запросов социально-правового характера граждан и организаций по материалам архива не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения. При сложных запросах срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя. Архивные справки составляются на основании документов (подлинников и заверенных копий), хранящихся в архиве

10.3. Архивные документы выдаются из архивохранилища на срок:

- до одного месяца – работникам организации;
- до трех месяцев – другим организациям во временное пользование;
- до шести месяцев - судебным, правоохранительным и иным уполномоченным органам.

10.4. Описи дел выдаются на срок, не превышающий пяти дней. Выдача описей дел, документов, имеющихся в одном экземпляре, допускается в исключительных случаях с разрешения руководителя архива или его заместителя на срок, как правило, не превышающий один день, и оформляется по аналогии с выдачей подлинных архивных документов.

Выдача описей дел, документов оформляется заказом (требованием) на выдачу архивных документов описей дел, документов и регистрируется в книге выдачи архивных документов, в которой расписывается получивший опись работник организации.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1 Колледж в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.