

Министерство образования, науки и молодежной политики  
Забайкальского края  
Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Забайкальский техникум транспорта и технологий»



Утверждаю  
Директор ГПОУ «ЗТТиТ»  
Л.С. Антонова  
« 12 » февраля 2015 г.

## **ЛОКАЛЬНЫЙ АКТ № 60**

### **ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ в государственном профессиональном образовательном учреждении «Забайкальский техникум транспорта и технологий»**

Чита, 2015

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|   | стр. |
|---|------|
| 1. Общие положения                                  | 3    |
| 2. Организация делопроизводства                     | 4    |
| 3. Личный приём граждан                             | 4    |
| 4. Контроль исполнения письменных обращений граждан | 5    |

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями физических и юридических лиц**  
**в государственном профессиональном образовательном учреждении**  
**«Забайкальский техникум транспорта и технологий»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом государственного профессионального образовательного учреждения «Забайкальский техникум транспорта и технологий» (далее – Учреждение).

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Учреждения.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц, работников Учреждения, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие 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, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора Учреждения и мастерами производственного обучения или классными руководителями учебных групп, которые, при необходимости, составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в Учреждении.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Учреждения передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора и другие специалисты Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

## **3. Личный приём граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

#### **4. Контроль исполнения письменных обращений граждан**

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Учреждения.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

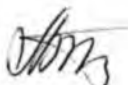
4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале регистрации секретарем.

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 устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии и утверждается директором Учреждения.

Разработчик:

Директор



Л.С. Антонова