

Министерство образования, науки и молодёжной политики
Забайкальского края
ГПОУ «Первомайское многопрофильное училище»

РАССМОТРЕНО:
Общим собранием
ГПОУ «ПМУ»
Протокол № 3
«15» октября 2013г.

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. директора ГПОУ «ПМУ»
Д.Г.Поздеева

«15» октября 2013г.



**Положение
о порядке рассмотрения и разрешения
обращений, жалоб, заявлений**

п. Первомайский

I. Общие положения.

1. Жалобы, заявления и обращения могут быть поданы работниками, обучающимися, родителями и иными лицами.

2. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения и разрешения жалоб, заявлений и обращений в ГПОУ «ПМУ».

3. Порядок приема учета, регистрации заявлений, жалоб, запросов, обращений, а также контроля за их исполнением устанавливается данным Положением.

4. Основные понятия используемые в настоящем Положении:

Обращение – изложенное в письменной или устной форме предложение, заявление, жалоба или ходатайство, в том числе коллективное, обучающихся, работников, родителей.

Предложение – обращение должностного лица, не связанное с нарушением его прав, направленное на улучшение деятельности училища.

Заявление – обращение обучающихся, работников, родителей по поводу нарушений Устава, прав и свобод, закрепленных в Конституции и законодательстве России.

Жалоба – обращение обучающихся, родителей, работников по поводу нарушения прав и свободу решениями и действиями (бездействием) должностных лиц и иных лиц.

Ходатайство – изложенное в письменной форме обращение.

Коллективное обращение – обращение двух и более обучающихся, работников, родителей, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания.

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;
- указывается на другие недостатки, допущенные или рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

II. Пределы действия Положения.

1. Положение распространяется на заявления, жалобы, запросы и обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, полученные в письменной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи.

2. Жалобы на действие (бездействие) и решения проверяются комиссией в ходе служебного расследования с предоставлением акта.

3. Разрешение поступающих жалоб устанавливается приказом по училищу.

4. В соответствии с настоящим Положением рассматриваются заявления работников, учащихся, родителей полученные в письменной форме.

5. Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество, адрес, статус, изложение существа вопроса, указание на нарушение, дату и личную подпись.

Обращения не содержащие сведений о лице (фамилию и его местонахождение (адрес), статус) признаются анонимными и остаются без разрешения.

Обращения с неразличимым текстом или также, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения в 5 –ти дневный срок возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а также с разъяснением, куда им для этого обратиться.

6. Не подлежат разрешению запросы и другие обращения, содержание которых свидетельствуют о прямом вмешательстве авторов в деятельность училища. Не позднее 10 дней автору обращения направляется мотивированное сообщение.

III. Рассмотрение заявлений, жалоб, запросов (обращений).

1. Ответственность за своевременное и качественное разрешение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений. При установлении фактов недобросовестного отношения к проверке обращений, а также ненадлежащего и несвоевременного выполнения поручений работники несут ответственность в соответствии с Уставом училища.

2. По каждому обращению может быть выполнено одно из следующих действий:

- принятие к исполнению;
- передача на разрешение в другие органы;
- приобщение к ранее поступившей жалобе.

3. Заявления, жалобы, запросы (обращения) в 5 –ти дневный срок направляются по принадлежности в структурные подразделения.

4. Руководителям структурных подразделений передаются заявления и обращения по вопросам, входящим в их компетенцию и не требующим вмешательства, директора, его заместителя.

5. При наличии в заявлении, жалобе, запросе (обращении) вопросов, относящихся к компетенции нескольких структурных подразделений организация разрешения вопросов и проблем возлагается на заместителей директора.

6. При поступлении дубликата после разрешения основного обращения (запроса), то не позднее 10 –ти дневного срока ответ на него направляется с кратким изложением существа принятого решения.

IV. Разрешение заявлений, жалоб, запросов и обращений.

1. При разрешении жалоб и заявлений, запросов и обращений получаются объяснения должностных и иных лиц, действия которых обжалуются. По итогам составляется акт полно отражающий существо вопроса и достаточное для разрешения обращения, издаётся приказ по училищу.

2. Жалобы, заявления, обращения могут быть составлены без разрешения:

- обращение является анонимным;
- обращение по содержанию лишено смысла;

3. По итогам разрешения жалоб и заявлений может быть принято одно из следующих решений:

- удовлетворено- приняты меры к полному или частичному удовлетворению интересов заявителя;
- отклонено- требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;
- разъяснено – по обращению в котором не содержалось просьб об удовлетворении каких – либо требований или ходатайств, разъяснены вопросы;
- иное направление – обращение направлено в другие органы.

4. При отказе в удовлетворении просьбы заявителю даётся аргументированное разъяснение.

5. При рассмотрении и разрешении жалобы, обращений по мотивированной просьбе заявителя не подлежат разглашению его анкетные данные и домашний адрес.

V. Сроки разрешения обращений, запросов, жалоб и заявлений.

1. Заявления, жалобы, обращения и запросы разрешаются в срок не позднее 30 дней со дня поступления.

2. Срок рассмотрения и разрешения жалоб, заявлений, запросов (обращений) исчисляется с момента их регистрации. Окончанием срока рассмотрения и разрешения жалоб, заявлений, обращений (запросов) считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителя с изложением принятого решения.

3. Срок разрешения жалоб, заявлений и обращений может продлеваться с одновременным уведомлением заявителя о причинах задержки и характере принимаемых мер.

VI. Направление ответов на жалобы, заявления, обращения и запросы.

1. Обращения заявителей считаются разрешенными и снимаются с контроля, если поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

2. Если по жалобе или заявлению принесен протест заявителю сообщается о том, где впоследствии он может получить информацию о результатах их рассмотрения.

3. При отказе в удовлетворении обращения ответ должен быть мотивирован и понятен.

VII. Организация приема заявителей в училище.

1. Прием работников, учащихся, родителей, а также иных лиц в училище осуществляется директором, его заместителями, по графику утвержденному директором училища.

2. Секретарь приемной директора выдает направления на прием с указанием о времени и месте приема. В необходимых случаях принимает письменные жалобы, заявления, которые регистрируют и направляют на рассмотрение в структурные подразделения.

3. При повторном обращении по тем же вопросам и несогласии их с принятым решением организуется прием у директора.

4.Прием работников, учащихся, родителей и иных заявителей проводится директором один раз в неделю.

5. Ответ на обращение, жалобу дается заявителю директором на личном приеме.

6.На жалобах и обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка «С личного приема».

Регистрация приема ведется в книге учета посетителей, в которой отражается также содержание ответа, если он давался в устной форме.

- 7.Все письменные жалобы и обращения после их регистрации направляются в структурные подразделения для рассмотрения и разрешения вопросов указанных в них.