

Порядок рассмотрения обращений

Рассмотрение обращений граждан в ГБПОУ ИХУ им. М.И. Малютина (далее – Училище) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается в соответствии с требованиями Российского законодательства о персональных данных.

Направление обращения:

В соответствии со статьей 4 Федерального Закона обращение гражданина – это направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Обращение в Училище может быть оформлено как в письменном виде, так и высказано устно на личном приеме.

Письменное обращение может быть направлено в адрес Училища почтовым отправлением или по информационным системам общего пользования. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны наименование организации, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, гражданин должен изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа, гражданину в обязательном порядке необходимо указать свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Рассмотрение обращения:

Обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации. Ответ на обращение направляется заявителю по указанному им почтовому или электронному адресу. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес отправителя, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину будет сообщено о недопустимости злоупотребления правом. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Личный прием:

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Обращения граждан подлежат регистрации в журнале учета личного приема граждан в Училище.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В целях осуществления взаимодействия с гражданами, представителями бизнеса, различных ведомств и организаций по вопросам профилактики коррупции в деятельности ГБПОУ ИХУ им. М.И. Малютина функционирует «Антикоррупционный телефон доверия»: 8 (4932) 32 51 47.