


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Архангельской области
«Архангельский индустриально-педагогический колледж»


Приложение № 1
к приказу директора ГБПОУ Архангельской области «АИПК»
от « 30 » августа 2016 года № 112/1

СОГЛАСОВАНО
Совет колледжа.
Заместитель председателя Совета

 С.А. Герасимов.
« 29 » августа 2016 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ Архангельской
области «АИПК»

 Н.Н. Скоробогатова.
« 30 » августа 2016 г.

**Порядок
организации и проведения личного приема граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в государственном бюджетном профессиональном
образовательном учреждении Архангельской области
«Архангельский индустриально-педагогический
колледж»**

**Порядок
организации и проведения личного приема граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в государственном бюджетном профессиональном
образовательном учреждении Архангельской области
«Архангельский индустриально-педагогический
колледж»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Архангельский индустриально-педагогический колледж (далее соответственно – Порядок, Колледж) определяет правила организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – личный прием) уполномоченными должностными лицами Колледжа, рассмотрения полученных во время личного приема предложений, заявлений, жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявители), принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
- 1.2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Уставом Колледжа.
- 1.3. Правовую основу реализации настоящего Порядка составляют также следующие документы: Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Областной закон от 26 ноября 2008 года № 626-31-ОЗ «О противодействии коррупции в Архангельской области», Областной закон от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», Постановление Правительства Архангельской области от 8 апреля 2014 года № 137-пп «О государственной информационной системе Архангельской области «Обращения граждан и их объединений»», Указ Губернатора Архангельской области от 7 июня 2011 года № 82-у «Об утверждении Регламента организации и деятельности прямой линии Правительства Архангельской области».
- 1.4. Личный прием осуществляется в целях оперативного решения вопросов, относящихся к компетенции Колледжа, на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.
- 1.5. Личный прием проводится директором Колледжа (далее – директор), руководящими работниками профессиональной образовательной организа-

ции согласно графику личного приема в Колледже (Приложение № 1 к настоящему Порядку), а также иными работниками Колледжа, определенными директором.

- 1.6. Информация о месте и времени личных приемов, контактных телефонах, адресах электронной почты должностных лиц, ответственных за подготовку и проведение личного приема граждан, доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся по адресу г. Архангельск, ул. Партизанская, д. 2, 1 этаж, размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) на официальном сайте Колледжа.

2. Организация личного приема

- 2.1. В Колледже принимаются обращения граждан, поступившие по почте, электронной почте, принятые при личном приеме заявителя.
- 2.2. Заявители могут обращаться в Колледж по вопросу организации личного приема в письменной, в том числе электронной, или в устной формах.
- 2.3. Личный прием организует делопроизводитель Колледжа, а также иные работники Колледжа, ответственные за организацию рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ГБПОУ Архангельской области «АИПК».
- 2.4. Делопроизводитель, осуществляющий запись на личный прием:
 - 2.4.1) ведет запись на личный прием к директору, что включает в себя заполнение карточки личного приема по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку (далее – карточка личного приема), а также внесение информации в журнал учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обратившихся в Колледж, по форме согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку;
 - 2.4.2) информирует директора о произведенной записи на личный прием;
 - 2.4.3) вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении заявителя, которые приобщаются к материалам для подготовки личного приема;
 - 2.4.4) при необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;
 - 2.4.5) осуществляет учет обращений, принятых в ходе личного приема, и контроль за их рассмотрением.
- 2.5. Просьбы заявителей о личном приеме рассматриваются делопроизводителем на соответствие следующим требованиям:
 - 2.5.1) просьба о личном приеме не должна быть анонимной;
 - 2.5.2) интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Колледжа;

- 2.5.3) просьба о личном приеме не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Колледжа, а также членов их семей. В этом случае делопроизводитель вправе оставить просьбу о личном приеме без удовлетворения, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в Колледж.
- 2.6. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию Колледжа, делопроизводителем ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 2.7. Аналогичные пунктам 2.4 – 2.6 настоящего Порядка действия осуществляют и иные работники Колледжа, ответственные за организацию рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ГБПОУ Архангельской области «АИПК».
- 2.8. Директор, руководящие работники профессиональной образовательной организации, а также иные определенные директором сотрудники Колледжа, в случае необходимости, дают поручения другим работникам Колледжа по подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате личного приема.
- 2.9. Директор, руководящие работники образовательной организации, а также иные определенные директором работники Колледжа, в случае необходимости, ведут личный прием с участием других должностных лиц Колледжа, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем при личном обращении вопросов.
- 2.10. В случае отсутствия в назначенный день личного приема директора (командировка, временная нетрудоспособность и др.), о чем заявитель уведомляется заблаговременно, личный прием в запланированное время проводится с согласия гражданина заместителем директора в соответствии с распределением полномочий. С согласия гражданина личный прием может быть перенесен на другой день.
- 2.11. В случае отсутствия в назначенный день личного приема заместителя директора или иного определенного директором работника Колледжа, к которому записан на прием заявитель (командировка, временная нетрудоспособность и др.), с согласия заявителя личный прием переносится на другой день.
- 2.12. Личный прием осуществляется в порядке очередности.
- 2.13. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема, обладают:
- 2.13.1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
 - 2.13.2) инвалиды I и II групп с сопровождающими лицами;
 - 2.13.3) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также лица из их числа;
 - 2.13.4) беременные женщины;
 - 2.13.5) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

- 2.14. Иногородние граждане принимаются директором, руководящими работниками профессиональной образовательной организации, а также иными определенными директором работниками Колледжа в день непосредственного обращения.

3. Прием граждан директором, руководящими и иными работниками колледжа

- 3.1. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В соответствии с пунктом 2 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ гражданину может быть отказано в личном приеме при отсутствии документа, удостоверяющего личность.
- 3.2. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема. Заявители с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.
- 3.3. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и представляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения Колледжа, руководствуется законодательными и иными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе:
- 3.3.1) полностью или частично удовлетворить обращение, сообщив порядок и срок исполнения принятого решения, – в ходе приема устно уведомляет заявителя о наименовании отделения Колледжа, в которое будет направлено обращение, фамилии, имени и отчестве должностного лица, которому будет поручено рассмотрение обращения, и сроке его рассмотрения. В случае изменения указанной информации в ходе рассмотрения обращения гражданину направляется письменное уведомление;
- 3.3.2) дать устные разъяснения по существу обращения с согласия гражданина в ходе личного приема;
- 3.3.3) отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и способы решения поставленных вопросов в соответствии с действующим законодательством.
- 3.4. В случае, если изложенные гражданином в его устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения или проверки, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.5. Содержание вопросов, поставленных заявителем в ходе личного приема, заносится делопроизводителем (руководящим работником профессиональной образовательной организации или иным определенным директором сотрудником Колледжа) в карточку личного приема.

- 3.6. Гражданину в ходе личного приема по его желанию, а также, в случае если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, предоставляется возможность оставить обращение в письменной форме. Если заявитель ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.
- 3.7. Поручение должностного лица, проводившего личный прием, о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов с указанием срока исполнения вносится делопроизводителем (руководящим работником образовательной организации или иным определенным директором сотрудником Колледжа) в карточку личного приема.
- 3.8. Карточка личного приема подписывается должностным лицом, осуществившим личный прием, и передается делопроизводителю (руководящему работнику профессиональной образовательной организации или иному определенному директором сотруднику Колледжа) для последующей регистрации и учета в установленном порядке. Копия карточки личного приема заявителю не выдается.
- 3.9. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.
- 3.10. По результатам дополнительного изучения или проверки изложенных заявителем на личном приеме фактов и обстоятельств гражданину направляется ответ в письменной форме по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема (при наличии) или в форме электронного документа, если в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема, (при наличии) гражданином указан адрес электронной почты.

4. Организация контроля за исполнением обращений, поступивших в ходе личного приема

- 4.1. Учет обращений заявителей, поступивших в ходе личного приема, и контроль за своевременностью и полнотой их рассмотрения осуществляет делопроизводитель (руководящий работник образовательной организации или иной сотрудник Колледжа, определенный директором).
- 4.2. В случае если изложенные заявителем в его устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также в случае поступления письменного обращения в ходе личного приема директор (руководящий работник профессиональной образо-

вательной организации или иной определенный директором сотрудник Колледжа), принявший заявителя, устанавливает срок подготовки ответа заявителю, о чем делается отметка в карточке личного приема.

- 4.3. Срок рассмотрения обращения заявителя не должен превышать 30 дней со дня личного приема.
- 4.4. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий ответ.
- 4.5. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителю с изложением принятого решения по всем поставленным в обращении вопросам, о чем делаются отметки в карточке личного приема.
- 4.6. Ежегодно по итогам за истекший календарный год делопроизводителем проводится анализ результатов работы Колледжа с поступившими обращениями для размещения соответствующей информации в сети Интернет на официальном сайте Колледжа.

5. Заключительные положения

- 5.1. Настоящий Порядок регламентирует особенности организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ГБПОУ Архангельской области «АИПК».
- 5.2. Порядок носит постоянный характер. Внесение в него изменений и уточнений происходит по мере необходимости в соответствующем порядке с обязательным согласованием с советом колледжа.

Приложения

*Приложение № 1
к Порядку организации и проведения
личного приема граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
в ГБПОУ Архангельской области «АИПК»*

***График личного приема граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в ГБПОУ Архангельской области «АИПК»***

№ п/п	Должностное лицо	Место проведения	День недели каждого месяца, время
1	2	3	4
1	Директор профессионального образовательного учреждения	г. Архангельск, ул. Партизанская, д. 2, общий отдел	Еженедельно, понедельник, среда; с 15.00 – до завершения рабочего дня
2	Заместитель директора по научно-методической работе	г. Архангельск, ул. Партизанская, д. 2, методический кабинет	Еженедельно, понедельник, среда; с 15.30 – до завершения рабочего дня
3	Заместитель директора по развитию и учебно-производственной работе	г. Архангельск, ул. Партизанская, д. 2, кабинет заместителя директора по развитию и учебно- производственной работе	Еженедельно, четверг, пятница; с 15.30 – до завершения рабочего дня
4	Заведующий учебным отделением и контроля качества образования	г. Архангельск, ул. Партизанская, д. 2, учебное отделение	Еженедельно, четверг, пятница; с 15.30 – до завершения рабочего дня
5	Заведующий заочным отделением	г. Архангельск, ул. Партизанская, д. 2, заочное отделение	Еженедельно, понедельник, среда; с 15.30 – до завершения рабочего дня
6	Заведующий отделением по учебно-воспитательной работе	г. Архангельск, ул. Партизанская, д. 2, отделение по учебно- воспитательной работе	Еженедельно, четверг, пятница; с 15.30 – до завершения рабочего дня
7	Заведующий отделением по административно-хозяйственной работе	г. Архангельск, ул. Партизанская, д. 2, отделение по административно- хозяйственной работе	Еженедельно, четверг, пятница; с 15.30 – до завершения рабочего дня

*Приложение № 2
к Порядку организации и проведения
личного приема граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц,
в ГБПОУ Архангельской области «АИПК»*

Форма карточки личного приема граждан

_____ (Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием)

_____ (адрес проведения личного приема)

«_____» _____ 20 ____ года

(дата личного приема)

_____ (регистрационный номер)

_____ час. _____ мин.

(время личного приема)

**КАРТОЧКА
личного приема граждан**

_____ (фамилия, имя, отчество)

_____ (адрес места жительства / места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

_____ (данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: _____

Краткое содержание устного обращения: _____

Решение, принятое по устному обращению, поручение: _____

Срок исполнения «_____» _____ 20 ____ года.

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № _____ от «_____» _____ 20 ____ года.

Подпись должностного лица, ведущего прием:

_____ (подпись должностного лица)

_____ (расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: _____
(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

фактический срок исполнения «_____» _____ 20 ____ года.

