

БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
«СУРГУТСКИЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

БУ «Сургутский музыкальный колледж»

Л.В. Яруллина

Приказ от 23.04.2018 г. № 09-01/ОД-175

Введено в действие с 23.04.2018 г.

**Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступающих в БУ «Сургутский музыкальный
колледж»**

г. Сургут, 2018 год

**Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в БУ «Сургутский музыкальный колледж»
(далее – Порядок)**

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих в БУ «Сургутский музыкальный колледж» (далее – Колледж), по контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1.3. В настоящем Порядке используются термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), пунктом 1.6 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденного постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24 августа 2012 года № 130 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (далее – постановление Губернатора автономного округа № 130).

1.4. Для целей Порядка используются следующие понятия:

1.4.1. органы государственной власти автономного округа - Правительство автономного округа, Представительство автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации, исполнительные органы государственной власти автономного округа;

1.4.2. должностное лицо Колледжа – директор Колледжа;

1.4.3. должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, - директор Колледжа, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

1.4.4. должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение - сотрудник Колледжа, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

1.4.5. автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Колледж, к должностному лицу Колледжа;

1.4.6. коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами, обратившиеся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Колледж, к должностному лицу Колледжа;

1.4.7. первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся Колледжем;

1.4.8. аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в Колледж;

1.4.9. повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в Колледже либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

1.4.10. некорректное по содержанию обращение - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;

1.4.11. некорректное по изложению обращение - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах Колледжа, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

1.4.12. объективность - достоверность полученной информации с применением обоснованных методов ее получения, а также достоверность интерпретации результатов рассмотрения обращения. Объективность ответа означает также отсутствие у подписавших данный ответ должностных лиц экономических и иных стимулов в искажении представленной информации;

1.4.13. всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, основывающееся на положениях, дающих возможность проверить обоснованность и достоверность сделанных выводов;

1.4.14. правовая обоснованность - наличие ссылок на конкретные нормы права, на правомерность применения тех или иных правовых актов к рассмотрению обращения, а также на наличие логической обоснованности выводов, сформулированных в ответе;

1.4.15. анонимное обращение - обращение: в письменной форме или в форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная или не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

1.4.16. «необращение» - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям, или не имеющий смысла (понятого, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

1.4.17. обращение в форме электронного документа - обращение автора обращения (заявителя), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

1.4.18. электронный образ - электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе.

Раздел II. Приём, регистрация и учет письменного обращения

2.1. Письменное обращение в Колледж может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте, через официальный сайт Колледжа (ул. Энтузиастов, д. 28, г. Сургут, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область), индекс 628404, surgutmusic@mail.ru, <http://surgutmusic.ru/>).

2.2. Регистрация письменного обращения в Колледже осуществляется документоведом в течение 1 рабочего дня с момента его поступления.

Обращения в форме электронного документа, поступившие до 16 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - следующим рабочим днем.

2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД) путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа, одновременно заполняется рубрикатор и вводится аннотация обращения. Регистрационный номер и дата регистрации ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного номера даты регистрации занято текстом, номер и дата ставятся в ином месте, обеспечивающим их прочтение.

2.4. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.5. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

2.6. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, документовед снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично заявителю или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.7. Документовед при регистрации обращения проверяет правильность доставки документов, наличия документов и приложения к ним, возможность их прочтения, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

2.8. Ошибочно адресованные документы пересылаются по принадлежности или возвращаются почтовому оператору.

2.9. Конверты уничтожаются, кроме случаев, когда только по конверту можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения документа.

2.11. Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть связано в СЭД с предыдущими обращениями.

2.12. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае, если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.13. В случае, если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.14. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо и т.д., направленное для сведения, подлежит регистрации и направлению для ознакомления должностному лицу Колледжа в соответствии с настоящим Порядком. При этом ответ заявителю не дается.

2.15. Поступившее «необращение» документовед регистрирует и направляет заявителю соответствующее уведомление с разъяснениями требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости направляется должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством СЭД.

2.16. Поступившие в Колледж обращения, содержащие информацию с признаками коррупционных правонарушений, в течение 5 рабочих дней направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в Департамент государственной гражданской службы и кадровой политики автономного округа для анализа на содержание сообщений о фактах коррупции, и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений,

результатов их рассмотрений и принятых по ним мерам.

2.17. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, документоведом принимается на особый контроль, в ЭРК обращения в СЭД выставляется соответствующий вид контроля. В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, ЭРК проставляется срок, указанный в поручении.

Раздел III. Направление обращения заявителя для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее в Колледж, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется должностному лицу Колледжа, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа заявителю.

3.2. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, которому должностным лицом Колледжа поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается должностному лицу Колледжа с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.3. Поручение должностного лица Колледжа о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится документоведом в СЭД, направляется посредством указанной системы должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа заявителю.

3.4. Повторное обращение, поступившее в адрес Колледжа, после регистрации документоведом не позднее следующего рабочего дня направляется должностному лицу Колледжа для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, должностным лицом, назначенным ответственным за подготовку ответа по данному обращению, в течение 7 дней со дня регистрации, подготавливается проект письма о направлении обращения в соответствующий орган исполнительной власти автономного округа, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, которое подписывается должностным лицом Колледжа с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о его переадресации.

3.6. В случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) на обращение, а также информирование должностного лица Колледжа, направившего на рассмотрение обращение, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается заявителю Колледжа с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Колледжа возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования.

Раздел IV. Рассмотрение обращений

4.1. Должностное лицо при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение заявителя рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации документоведом.

4.3. В срок, установленный пунктом 4.2 настоящего Порядка входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

4.5. Заявитель письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.6. Информация о продлении должностным лицом Колледжа срока рассмотрения обращения вносится документоведом в СЭД.

4.7. Должностное лицо Колледжа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.8. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

4.9. Должностное лицо Колледжа, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом заявителя, направившего обращение.

4.10. Последующее обращение заявителя с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется документоведом в соответствии с настоящим Порядком, заявителю ответ не дается. Должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.11. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, о чем должностным лицом Колледжа в течение 7 дней со дня регистрации сообщается заявителю путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются документоведу. Документовед вносит в систему СЭД результат рассмотрения обращения с одновременным созданием электронного образа ответа.

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо подписывает должностное лицо Колледжа.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из заявителей с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется

в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, заказным письмом с сохранением подтверждающих документов об отправке и вручении документов.

5.5. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Колледж в течение 7 дней со дня регистрации сообщает заявителю путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. После завершения рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение, передает документоведу копию ответа и материалы, относящиеся к нему, для занесения информации о завершении рассмотрения обращения в систему СЭД.

5.7. В целях оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих Колледж, на основе ответов заявителям Колледж принимает одно из следующих решений:

«поддержано», в том числе «меры приняты», - принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении обращения, в том числе выполнены действия до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса;

«поддержано частично» - обращение удовлетворено не по всем вопросам;

«разъяснено» - принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения обращения;

«не поддержано» - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении обращения;

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении его без ответа.

5.8. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих в Колледж, документовед заносит в СЭД.

Раздел VI. Организация хранения рассмотренных обращений и материалов по их рассмотрению

6.1. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в Дело в следующей последовательности:

письменное обращение, приложения к нему (при их наличии);

копии уведомлений заявителю;

материалы проверки по письменному обращению;

копия ответа заявителю с датой и номером регистрации.

6.2. Формирование дела осуществляется документоведом.

6.3. Хранение материалов дел по письменным обращениям граждан заявителя осуществляется в электронной форме. Дела располагаются в хронологическом порядке по регистрационным номерам.

VII. Ответственность

9.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.