



Министерство образования и молодежной политики
Свердловской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области

«Екатеринбургский техникум химического машиностроения»

Положение о работе с обращениями в ГАПОУ СО «ЕТХМ»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГАПОУ СО «ЕТХМ»
№ 347-о/д от 20.11.2020 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан в государственном автономном
профессиональном образовательном учреждении Свердловской области
«Екатеринбургский техникум химического машиностроения»

Екатеринбург,

2020 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет сроки и последовательность действий государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Екатеринбургский техникум химического машиностроения» (далее – Положение) при рассмотрении устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, по организации приема граждан в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

1.2. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступающие в государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Екатеринбургский техникум химического машиностроения» (далее – ГАПОУ СО «ЕТХМ»).

1.3. ГАПОУ СО «ЕТХМ» в своей деятельности руководствуется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина, принятой постановлением ВС РСФСР от 22.11.1991 г. № 1920-1;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ;
- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Уставом Свердловской области;
- Законом Свердловской области от 18.10.2010 г. № 72-03 «Об Уполномоченном по правам человека в Свердловской области»;
- Законом Свердловской области от 15.07.2013 г. № 78-03 «Об образовании в Свердловской области»;
- Уставом ГАПОУ СО «ЕТХМ».

1.4. ГАПОУ СО «ЕТХМ» осуществляет рассмотрение обращений граждан в соответствии с его компетенцией, предусмотренной Уставом.

1.5. Основные термины, применяемые в настоящем Положении:

1) **обращение гражданина** (далее - **обращение**) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов

и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Требования к порядку информирования граждан

2.1. Информацию по вопросам рассмотрения обращения граждан можно получить в ГАПОУ СО «ЕТХМ», обратившись:

по адресу: 620010, г. Екатеринбург, ул. Дагестанская, д. 36;

по справочным телефонам:

приемная: 8 (343) 258-95-95, факс: 8 (343) 258-95-95

через Интернет-сайт: <https://ethm.ru/>

по электронной почте: 2589595@mail.ru

График работы ГАПОУ СО «ЕТХМ»:

День недели	Время работы
Понедельник	с 08.00 до 12.30 с 13.00 до 16.30 (обеденный перерыв - с 12.30 до 13.00)
Вторник	с 08.00 до 12.30 с 13.00 до 16.30 (обеденный перерыв - с 12.30 до 13.00)
Среда	с 08.00 до 12.30 с 13.00 до 16.30 (обеденный перерыв - с 12.30 до 13.00)
Четверг	с 08.00 до 12.30 с 13.00 до 16.30 (обеденный перерыв - с 12.30 до 13.00)

Пятница	с 08.00 до 12.30 с 13.00 до 16.30 (обеденный перерыв - с 12.30 до 13.00)
---------	--

2.2. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в ГАПОУ СО «ЕТХМ»;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в ГАПОУ СО «ЕТХМ»;
- электронной почтой.

3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращений

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование – ГАПОУ СО «ЕТХМ», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в ГАПОУ СО «ЕТХМ» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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.

3.4. Требовать предъявление заявителем каких-либо документов запрещено.

3.5. Основания для отказа в приеме обращений от граждан отсутствуют.

4. Прием и обработка обращений, регистрация обращений

4.1. Способы обращения в ГАПОУ СО «ЕТХМ»:

- письменное обращение (обращение на бумажном носителе (в том числе отправленное по факсу), обращение, направленное в форме электронного

документа через сайт ГАПОУ СО «ЕТХМ», или по электронной почте);

- устное обращение (личный прием).

4.2. Основанием для начала процедуры по приему и обработке обращений является письменное или личное обращение гражданина в ГАПОУ СО «ЕТХМ» или поступление обращения с сопроводительным документом из Министерства образования и молодежной политики Свердловской области для рассмотрения по поручению.

4.3. Обращение может поступить в ГАПОУ СО «ЕТХМ» одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- факсимильным отправлением;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте;
- через сайт ГАПОУ СО «ЕТХМ»;
- нарочным (либо лично).

4.4. Письменные обращения поступают к секретарю.

При поступлении обращения почтовым отправлением секретарь вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагает конверт и передает директору ГАПОУ СО «ЕТХМ» или лицу, его замещающему.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются секретарем и передаются директору ГАПОУ СО «ЕТХМ» или лицу, его замещающему.

4.5. Прием и первичная обработка обращений (проверка правильности адресации, чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина) осуществляются секретарем в течение рабочего дня, в исключительных случаях - не позднее 3 дней с момента поступления.

4.6. Прием письменных обращений от граждан производится также секретарем. Гражданину выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества листов принятого обращения, фамилии, имени, отчества и контактного телефона служащего, принявшего обращение.

4.7. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в ГАПОУ СО «ЕТХМ».

4.8. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

4.9. Секретарь в правом верхнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп ГАПОУ СО «ЕТХМ», в котором указываем присвоенный обращению регистрационный номер и дату регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Если обращение

поступило с сопроводительным письмом, регистрационный штамп ставится на сопроводительном письме.

4.10. Обращения граждан направляются директору ГАПОУ СО «ЕТХМ» или лицу, его замещающему в день регистрации.

4.11. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по тому же вопросу повторно в течение текущего календарного года. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

4.12. Многократными считаются обращения, поступившие более двух раз от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в течение текущего календарного года. Не считаются многократными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

4.13. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения уже имеющегося на рассмотрении обращения, приобщаются к ранее поступившему и зарегистрированному, и рассматриваются одновременно.

4.14. Если ГАПОУ СО «ЕТХМ» получено обращение заявителя, являющееся копией уже рассмотренного обращения того же заявителя (дубликатное обращение), то заявителю направляется письмо с кратким изложением принятого ранее решения с приложением копии ответа.

5. Срок предоставления ответа на обращение

5.1. Письменное обращение, поступившее в ГАПОУ СО «ЕТХМ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган или должностному лицу директор или лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, с обоснованием необходимости продления срока.

Продление сроков рассмотрения обращения производится по служебной записке руководителя структурного подразделения, рассматривающего обращение, директору или лицу, его замещающему. В служебной записке указываются объективные причины для продления срока рассмотрения обращения.

5.3. В случае если в установленный срок на обращение дан промежуточный ответ, в котором указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени, секретарь такое обращение ставится на дополнительный контроль.

Срок дополнительного контроля зависит от срока решения вопроса, указанного в промежуточном ответе. В установленный срок исполнитель готовит второй ответ заявителю с изложением ответов на все поставленные в обращении вопросы.

Промежуточный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.4. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
- имеющие в тексте пометку «срочно» - исполняются в 3-дневный срок;
- имеющие пометку «незамедлительно» - в 5-дневный срок;
- имеющие пометку «оперативно» - в 10-дневный срок;
- имеющие пометку «безотлагательно» - в 15-дневный срок,
- остальные - в срок не более 30 календарных дней со дня первичной регистрации обращения.

6. Права граждан и должностных лиц при рассмотрении обращения

6.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностное лицо ГАПОУ СО «ЕТХМ» обеспечивает:

- объективное, всестороннее рассмотрение обращения граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам

при рассмотрении обращения граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7. Направление обращений на рассмотрение исполнителю

7.1. Обращения передаются на рассмотрение после прочтения и визирования директором ГАПОУ СО «ЕТХМ» или лицом, его замещающим. Секретарь передает обращения исполнителю в соответствии с резолюцией директора ГАПОУ СО «ЕТХМ» или лица, его замещающего.

7.2. В случае если обращение содержит вопросы, исполнение которых должно осуществляться в нескольких структурных подразделениях и направлено нескольким исполнителям, ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель).

Исполнители не позднее, чем за три дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному исполнителю информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль за сроками исполнения, готовит проект ответа.

7.3. Если обращение расписано нескольким исполнителям, то секретарь делает необходимое количество копий обращений и направляет каждому из исполнителей.

8. Рассмотрение обращений граждан

8.1. Исполнитель:

- изучает обращение, прилагаемые к нему документы и иные материалы;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в случае необходимости вправе запросить в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить письменные объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- при необходимости для всестороннего и объективного рассмотрения обращения организует встречу с заявителем для получения устных объяснений. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы;
- приобщает к делу материалы, связанные с рассмотрением обращения (запросы, сделанные за время рассмотрения обращения, полученные на них ответы, объяснительные записки и т.п.);

- возвращает обращение заявителю без рассмотрения с уведомлением об основаниях принятия такого решения;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - организует подписание ответа на обращение директором или лицом, его замещающим;
 - направляет обращение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением гражданина (при необходимости запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения).

8.2. В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАПОУ СО «ЕТХМ», направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

8.4. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8.5. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

8.6. Запрещается преследование граждан в связи с их обращениями в ГАПОУ СО «ЕТХМ» с критикой деятельности должностных лиц ГАПОУ СО «ЕТХМ» либо в целях восстановления или защиты своих прав и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц.

8.7. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.8. Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, заявители вправе повторно обратиться в ГАПОУ СО «ЕТХМ». Рассмотрение повторного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации.

8.9. Обращение, поступившее в ГАПОУ СО «ЕТХМ» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

8.10. Если обращение поступило исполнителю (ответственному исполнителю) не по назначению (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения; другие причины), руководитель структурного подразделения не позднее трех дней со дня поступления обращения может направить на имя директора или лица, его замещающего, служебную записку с пояснениями и предложением другого исполнителя.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Директор ГАПОУ СО «ЕТХМ» или лицо, его замещающее, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу директора ГАПОУ СО «ЕТХМ» или лица, его замещающего, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в

связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ГАПОУ СО «ЕТХМ» или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

10. Подготовка ответа заявителю

10.1. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

10.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

10.4. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы исполнителем и согласованы с руководителем структурного подразделения.

10.5. Ответы на обращения подписывают директор ГАПОУ СО «ЕТХМ» или лицо, его замещающее.

10.6. Подписанные ответы регистрируются у секретаря.

10.7. Формирование пакета документов для отправки ответа на обращение осуществляет секретарь.

10.8. Подлинники обращений граждан возвращаются корреспонденту только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме, при этом в деле остается копия.

10.9. Отправку ответов заявителям, как почтовым отправлением, так и по электронной почте, осуществляет секретарь. Отправление ответов без регистрации, а также с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах) не допускается.

11. Личный приём

11.1. Директором, его заместителями или уполномоченным на то лицом проводится личный прием граждан.

11.2. При проведении личного приема осуществляется:

- запись на личный прием;
- проведение личного приема;
- принятие решения по результатам личного приема и доведение его до сведения заявителя.

11.3. Граждане, желающие пройти на личный прием к директору, обращаются в приемную директора. Секретарь записывает со слов гражданина суть его обращения и контактную информацию.

11.4. Максимальный срок рассмотрения вопроса о приеме гражданина директором или уполномоченным на то лицом - рабочая неделя с момента обращения.

11.5. О дате и времени приема заявителя информирует секретарь по телефону. В случае невозможности проведения приема в запланированное время, секретарь информирует заявителя по телефону и также сообщает о дате и времени, на которые встреча может быть перенесена.

11.6. Личный прием проводится директором или уполномоченным на то лицом.

11.7. При личном приеме заявитель обязан представить документ, удостоверяющий его личность.

11.8. Устные обращения рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

11.9. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 10 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 10 минут, то директор, либо уполномоченное лицо предлагают заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном порядке.

11.10. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов дается письменный ответ.

11.11. Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, то оно регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

12. Порядок осуществления текущего контроля

12.1. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия

оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями. Контроль осуществляется за обоснованностью, всесторонностью, объективностью и своевременностью рассмотрения обращений.

12.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

12.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором, заместителями директора, руководителями структурных подразделений ГАПОУ СО «ЕТХМ», работающими с обращениями.

Контроль осуществляется по всем поступившим обращениям граждан, подлежащим рассмотрению.

12.4. В части наличия ответов на каждый из поставленных в обращении вопросов дополнительный контроль качества проектов ответов на обращения осуществляет заместитель директора.

12.5. При утрате исполнителем письменных обращений директором ГАПОУ СО «ЕТХМ» по служебной записке руководителя структурного подразделения, утратившего обращение, назначается служебная проверка.

12.6. При уходе в отпуск специалист, имеющий на рассмотрении обращения, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения руководителю структурного подразделения, который, в свою очередь, незамедлительно поручает рассмотрение переданных обращений другому специалисту.

13. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества рассмотрения обращений

13.1. Аналитическая работа по работе с обращениями граждан ведется структурными подразделениями ГАПОУ СО «ЕТХМ».

13.2. Структурные подразделения ГАПОУ СО «ЕТХМ» анализируют содержание поступающих обращений, учитывают результаты анализа в дальнейшей работе, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и свобод и законных интересов граждан, проводят соответствующую работу с руководителями структурных подразделений ГАПОУ СО «ЕТХМ».

13.3. Секретарь ежеквартально, до 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит отчеты о работе ГАПОУ СО «ЕТХМ» с обращениями граждан и представляет их директору.

В отчете учитываются следующие показатели:

- количество поступивших обращений за анализируемый период (в

сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);

- тематика вопросов обращений;
- филиалы, по поводу которых поступали обращения;
- количество и характер повторных обращений и многократных обращений;
- результаты рассмотрения обращений;
- количество обращений, рассмотренных структурными подразделениями ГАПОУ СО «ЕТХМ»;
- количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков, причины нарушения сроков;
- другая информация.

14. Ответственность должностных лиц ГАПОУ СО «ЕТХМ»

14.1. Должностные лица ГАПОУ СО «ЕТХМ», а также ответственные исполнители и исполнители несут персональную ответственность за соблюдение срока, полноту и качество рассмотрения обращений, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, объективность и тщательность проверки изложенных в обращении сведений.