

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Ухтинский техникум железнодорожного транспорта – филиал федерального
государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I» (УТЖТ – филиал ПГУПС)

УТВЕРЖДЕНО
И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ
приказом УТЖТ – филиала
ПГУПС
от 07 . 02 . 2023 № 8

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
В УТЖТ - ФИЛИАЛЕ ПГУПС**

УФ СМК РД 7.2.02-2023

Экз. № 1

Копия № _____

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНО Начальником отдела кадров
2. ВВЕДЕНО взамен УФ УФ СМК РД 7.2.02-2014 Положения об организации личного приема граждан в УТЖТ- филиале ПГУПС (версия 2), утвержденного приказом директора от 30.11.2017 №105
3. РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО на заседании Совета УТЖТ – филиала ПГУПС. Протокол от 06.02.2023 № 144.
4. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом директора УТЖТ – филиала ПГУПС от 07.02.2023 № 8.
5. Периодичность проверки 5 лет.

Содержание

1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки.....	4
3. Термины и определения.....	4
4. Обозначения и сокращения.....	4
5. Ответственность и полномочия	4
6. Общие положения	5
7. Запись на прием и подготовка материалов к приему.....	6
8. Порядок организации приема граждан.	6
9. Порядок учета обращений граждан.	7
10. Осуществление контроля.	7
11. Согласование, хранение, рассылка и изменения.....	8
Приложение А Форма журнала учета обращения граждан.....	9
Лист согласования	10
Лист ознакомления.....	11
Лист регистрации изменений	12
Лист учета периодических проверок.....	13

1. Область применения

1.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, действующим в пределах Ухтинского техникума железнодорожного транспорта – филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» далее (УТЖТ - филиал ПГУПС). Положение регулирует личный прием граждан администрацией техникума.

1.2. Настоящее Положение входит в состав документов системы менеджмента качества.

2. Нормативные ссылки

В настоящем Положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I»;

ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования;

СМК ДП 01.03-2019 Управление документированной информацией. Требования к построению, изложению, оформлению;

Положение об УТЖТ – филиале ПГУПС.

3. Термины и определения

В настоящем Положении применяются следующие основные термины и определения в соответствии с ISO 9000

4. Обозначения и сокращения

В настоящем Положении применяются следующие сокращения:

техникум – Ухтинский техникум железнодорожного транспорта – филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» (УТЖТ - филиал ПГУПС) ;

СМК – система менеджмента качества;

5. Ответственность и полномочия

5.1. Настоящее Положение утверждается и вводится в действие приказом директора техникума.

5.2. Ответственность за реализацию данного Положения несут заместители директора техникума, главный бухгалтер, заведующие очным отделением.

5.3. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора техникума.

6. Общие положения

6.1. Личный прием граждан осуществляется по вопросам, входящим в компетенцию Ухтинского техникума железнодорожного транспорта – филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» далее (УТЖТ - филиал ПГУПС).

6.2. Личный прием граждан осуществляется: директором техникума, заместителем директора по учебно-методической работе, заместителем директора по административно-хозяйственной работе и безопасности, заместителем директора по воспитательной работе, главным бухгалтером, заведующими очным отделением (далее должностными лицами) согласно графику приёма, утверждаемому приказом директора УТЖТ - филиала ПГУПС

6.3. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

6.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной или электронной форме.

6.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательной организации;

заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц;

повторными - считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

устные обращения - поступают от граждан во время личного приема, личных встреч, посредством телефонной связи. 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 журнале учета обращения граждан по результатам рассмотрения устного обращения. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

анонимными - считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

7. Запись на прием и подготовка материалов к приему.

Запись на прием осуществляется в приёмной директора архивариусом (далее сотрудник) ежедневно с 08-30 до 16-30 с перерывом с 11-30 до 12-00 (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней) по телефону 8(8216)75-16-53;

Производя предварительную запись на прием, сотрудник, выслушав посетителя, составляет краткую запись существа вопроса заявителя и вместе с другими сведениями заносит ее в журнал учета обращения граждан по установленной форме (приложение А).

Во время записи сотрудник разъясняет гражданину о возможности рассмотрения его обращения.

Не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) **обращения**, в которых:

- интересующий заявителя вопрос не относится к компетенции УТЖТ – филиала ПГУПС;
- представляемые заявителем материалы содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, такое заявление не принимается, в предварительной записи на прием отказывается с разъяснением причины отказа.

Заявление гражданина должно сопровождаться (при необходимости) материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию УТЖТ – филиала ПГУПС, сотрудник разъясняет гражданину его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Устные заявления граждан о личном приеме рассматриваются и принимаются равно, как и письменные.

8. Порядок организации приема граждан.

8.1. Должностные лица осуществляют прием граждан по согласованному, утвержденному директором графику, который размещается на стенде и сайте УТЖТ – филиала ПГУПС.

8.2. Приём граждан ведётся в порядке очерёдности. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на приём не допускаются.

8.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и гражданство (паспорт гражданина Российской Федерации - у гражданина Российской Федерации; документы, удостоверяющие личность и гражданство иностранного гражданина, - у иностранного гражданина; документы, удостоверяющие личность, у лица без гражданства), или документы, их заменяющие.

При отказе гражданина предъявить указанные документы обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

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

В остальных случаях каждый гражданин имеет возможность оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен уполномоченным должностным лицом, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

Заместители директора и другие специалисты техникума по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Должностным лицом после приема гражданина может быть дано поручение руководителю структурного подразделения по рассмотрению данного обращения.

Исполнитель по результатам рассмотрения готовит письменный ответ заявителю, подлежащий регистрации в установленном в техникуме порядке.

9. Порядок учета обращений граждан.

9.1. Учет, регистрация всех материалов о личном приеме производится в журнале учета обращений граждан в установленном порядке.

9.2. Сотрудник проводит систематический анализ (1 раз в квартал) количества заявлений на личный прием, состава заявителей, содержания поставленных вопросов и результатов их решения и доводит до сведения директора техникума.

10. Осуществление контроля.

10.1. Контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения письменных и устных обращений граждан должностному лицу по личным вопросам возлагается на сотрудника.

10.2. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором техникума.

10.3. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в журнале учета обращения граждан.

10.4. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются сотрудником в журнале учета обращения граждан.

10.5. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

10.6. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором техникума.

11. Согласование, хранение, рассылка и изменения.

11.1. Согласование настоящего Положения осуществляется с заместителем директора по учебно-методической работе, заместителем директора по административно-хозяйственной работе и безопасности, заместителем директора по воспитательной работе, заведующими очным отделением, главным бухгалтером, юрисконсультom, лицом осуществляющим нормоконтроль и оформляется в «Листе согласования».

11.2. Нормоконтроль настоящего Положения осуществляется в соответствии с СМК ДП 4.2.04.

11.3. Ответственность за хранение подлинника возлагается на заместителя директора по учебно-методической работе, ответственность за рассылку учтенных рабочих экземпляров абонентам возлагается на архивариуса (приемная директора).

11.4. Рассылка учтенных рабочих экземпляров осуществляется: архивариусу (приемная директора), заместителю директора по учебно-методической работе, заместителю директора по административно-хозяйственной работе и безопасности, заместителю директора по воспитательной работе, заведующим очным отделением, председателю первичной профсоюзной организации работников, председателю первичной профсоюзной организации студентов.

11.5. Выдача учтенных рабочих экземпляров регистрируется согласно СМК ДП 4.2.01.

11.6. Изменения настоящего Положения должно производиться в соответствии с СМК ДП 4.2.01 и оформляться в Листе регистрации изменений.

Приложение А
(обязательное)

Форма журнала учета обращения граждан

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата время записи	Дата, время приёма	Ф.И.О. посети- теля	Адрес, телефон посети- теля	Краткое содержание обращения	ФИО, должность прово- дившего приём	Отметка о результатах приёма (принятое решение)	Приме- чание
1	2	3	4	5	6	7	8	9