	<b>Положение по виду деятельности</b> Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений граждан	Издание 2015 - 02
	<b>СМК ПВД-85-2015</b>	Лист 1 из 5

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
 ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
 «УЛЬЯНОВСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»




**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**  
**ПОЛОЖЕНИЕ ПО ВИДУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОЧЕЙ ГРУППЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ**  
**ГРАЖДАН**  
**СМК ПВД-85-2015**

Учт.экз.№1

г. Ульяновск  
 2015

Изменение №	Дата:
-------------	-------

	<b>Положение по виду деятельности</b> Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений граждан	Издание 2015 - 02
	<b>СМК ПВД-85-2015</b>	Лист 2 из 5


### ИНФОРМАЦИОННЫЕ ДАННЫЕ О ДОКУМЕНТЕ

РАЗРАБОТАН	областным государственным бюджетным профессиональным образовательным учреждением «Ульяновский многопрофильный техникум»
РАЗРАБОТЧИК	Матюшичева О.Ю., заместитель директора по качеству
УТВЕРЖДЕН	Директором ОГБПОУ УМТ 04.03.2015
РАССМОТРЕНО	на заседании педагогического совета Протокол от 24 февраля 2015 г. № 19
ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ	Приказом директора от 04.03.2015 № 84
ВВЕДЕН ВЗАМЕН	Вводится взамен СМК 04-85-2015
ПОДЛИННИК ХРАНИТСЯ	В службе качества

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения директора ОГБПОУ УМТ

Изменение №

Дата:

	<b>Положение по виду деятельности</b> Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений граждан	Издание 2015 - 02
	<b>СМК ПВД-85-2015</b>	Лист 3 из 5

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений граждан (далее – Положение) регламентирует деятельность рабочей группы по рассмотрению обращений граждан областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Ульяновский многопрофильный техникум» (далее – ОГБПОУ УМТ, техникум).

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Административным регламентом Правительства Ульяновской области исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, Уставом ОГБПОУ УМТ.

1.3 Рабочая группа по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее - Рабочая группа) является органом, образованным в целях координации деятельности по обеспечению рассмотрения адресованных администрации техникума обращений (жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства и объединений граждан (далее - заявители), касающихся действий (бездействия) должностных лиц техникума. Руководство деятельностью рабочей группы осуществляет директор техникума.

1.4 Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и Ульяновской области, Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом ОГБПОУ УМТ и настоящим Положением.

## 2 ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

2.1 Координация деятельности по обеспечению рассмотрения адресованных администрации техникума обращений (жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства и объединений граждан (далее - заявители), касающихся действий (бездействия) должностных лиц техникума.

2.2 Соблюдение требований законодательства РФ при организации работы с обращениями граждан.

2.3 Обеспечение соблюдения прав граждан при проведении процедуры организации работы с обращениями граждан.

## 3 СТРУКТУРА, ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

3.1 В состав рабочей группы входят представители администрации, педагогических работников, общественности. Персональный состав рабочей группы утверждается приказом директора.

3.2 Возглавляет работу рабочей группы Председатель – директор техникума.

3.3 Секретарь рабочей группы – заведующий канцелярией.

3.4 Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости, но не реже 1 раза в год.

3.5 Заседания рабочей группы протоколируются.


3.6 Кворумом для принятия решений является присутствие на заседании рабочей группы более половины ее членов.

3.7 Решения принимаются большинством голосов членов рабочей группы, в случае равенства голосов, решающим является голос Председателя.

3.8 Срок полномочий рабочей группы – 1 учебный год.

Изменение №

Дата:

	<b>Положение по виду деятельности</b> Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений граждан	Издание 2015 - 02
	<b>СМК ПВД-85-2015</b>	Лист 4 из 5

#### **4 КОМПЕТЕНЦИЯ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ**

4.1 Рассмотрение (анализ и изучение) на заседании рабочей группы результатов (итогов) рассмотрения обращений заявителей, касающихся действий (бездействия) должностных лиц, поступивших в адрес техникума (далее - обращения заявителей).

4.2 Выявление причин, способствующих росту количества обращений заявителей.

4.3 Внесение предложений должностным лицам об оперативном принятии мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей по итогам рассмотрения на заседании рабочей группы обращений заявителей.

#### **5 ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЧЛЕНОВ СОВЕТА**

Рабочая группа в целях реализации вопросов в рамках своей компетенции имеет право:

запрашивать и получать от подразделений техникума информацию (материалы) о результатах итогов рассмотрения обращений (жалоб) заявителей, о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

приглашать должностных лиц, допустивших нарушения установленного порядка рассмотрения обращений (жалоб) заявителей, на заседание рабочей группы для дачи объяснений (в устном и письменном виде).

#### **6 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ**

6.1 Рабочая группа состоит из Председателя, заместителя Председателя, секретаря рабочей группы и членов рабочей группы.

6.2 Члены рабочей группы осуществляют деятельность на общественных началах.

6.3 Подготовку и организацию заседаний рабочей группы осуществляет секретарь рабочей группы.

6.4 Для реализации возложенных на рабочую группу функций секретарь рабочей группы:

а) осуществляет предварительный отбор обращений (жалоб) заявителей для рассмотрения на заседании рабочей группы, подготовку повестки заседания, списка членов рабочей группы и приглашённых лиц и других необходимых материалов к заседанию рабочей группы;

б) обеспечивает подготовку и проведение заседания рабочей группы по мере необходимости, в том числе обеспечивает приглашение членов рабочей группы и других лиц;


в) оформляет протоколы заседания рабочей группы, участвует в подготовке информационных материалов для руководителя рабочей группы.

6.5 Решения рабочей группы оформляются протоколом, который подписывает Председатель рабочей группы. Решения рабочей группы носят рекомендательный характер.

6.6 Председатель рабочей группы утверждает повестку заседания рабочей группы, вносит изменения в повестку заседания рабочей группы.

На основании принятых на заседании рабочей группы решений Председатель рабочей группы вправе:

а) давать поручения и указания по работе с обращениями (жалобами) заявителей руководителям структурных подразделений техникума, рекомендации подразделениям техникума в соответствии с принятым на заседании рабочей группы решением;

	<b>Положение по виду деятельности</b> Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений граждан	Издание 2015 - 02
	<b>СМК ПВД-85-2015</b>	Лист 5 из 5

б) вносить предложения директору техникума о привлечении должностных лиц, виновных в нарушении норм Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

в) осуществлять контроль за исполнением решений, принятых на заседании рабочей группы;

г) готовить отчёт о работе рабочей группы.

6.7 Организационное, документационное, материально-техническое и информационное обеспечение деятельности рабочей группы обеспечивает канцелярия техникума.

### **7 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ. СВЯЗИ.**

В целях достижения результативности своей работы рабочая группа взаимодействует со структурными подразделениями, руководителями структурных подразделений, а так же иными структурами, по роду своей деятельности имеющими отношения к вопросам, касающимся обращения граждан.

### **8 РЕОРГАНИЗАЦИЯ, ЛИКВИДАЦИЯ.**

Решение о целесообразности создания рабочей группы принимается директором техникума. Рабочая группа реорганизуется или ликвидируется приказом директора.

Заместитель директора по качеству



О.Ю.Матюшичева

02 марта 2015 г.

**РАССМОТРЕНО**

на заседании педагогического совета

Протокол от 24 февраля 2015 г. № 19