	Министерство образования Кировской области Кировское областное государственное профессиональное образовательное бюджетное учреждение «Вятский автомобильно-промышленный колледж» КОГПОБУ «ВАПК»
	Положение о виде деятельности
СМК-ВАПК-ПВД-01-20-2018	Правила приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт КОГПОБУ «Вятский автомобильно- промышленный колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Директор КОГПОБУ «ВАПК»

Т.Н.Широкова

2018 года



Введено в действие

Приказом от 11.04.2018 г. № 302/1

Правила
приема и рассмотрения обращений граждан, направ-
ленных через официальный сайт КОГПОБУ «Вятский
автомобильно-промышленный колледж»

СМК-ВАПК-ПВД-01-20-2018

Версия 01

Дата введения: 11.04.2018.

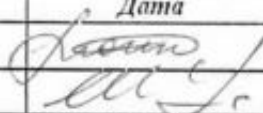
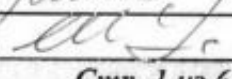
ОДОБРЕНО

Советом колледжа

Протокол № 62

«07» июня 2018 года

Кирово-Чепецк 2018

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Заместитель директора по УР	Игошина Н.В.	
Проверил	Юриисконсульт	Шило В.М.	
Версия: 01			Стр. 1 из 5



КОГПОБУ «ВАПК»

Правила приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт КОГПОБУ «Вятский автомобильно-промышленный колледж»

СМК-ВАПК-ПВД-01-)))-2018

СОДЕРЖАНИЕ ДОКУМЕНТА

1 Назначение и область применения.....	3
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Общие положения	3
4. Правила приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт КОГПОБУ «Вятский автомобильно-промышленный колледж».....	4
5. Лист регистрации изменений	6



1. Назначение и область применения

Настоящие Правила определяют порядок приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт КОГПОБУ «Вятский автомобильно-промышленный колледж» (далее - колледж).

2. Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации" (в ред. Приказов Рособнадзора от 02.02.2016 N 134, от 27.11.2017 N 1968);
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".
- Положение об официальном сайте Вятского автомобильно-промышленного колледжа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновлении информации образовательной организации, утвержденное приказом директора колледжа от 16.02.2018 г. № 70/1.

3. Общие положения

3.1. Официальный сайт колледжа является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан по вопросам, связанным с деятельностью КОГПОБУ «ВАПК» (далее – колледж).

3.2. Адрес официального сайта колледжа в сети Интернет: <http://vapk.info/> (далее – сайт).

3.3. Установленный настоящими Правилами порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном законом.

3.4. Для целей настоящих Правил используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные через Форму обратной связи на сайте в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности колледжа, в том числе локальных актов колледжа, развитию отношений с другими организациями и иных сфер деятельности;



3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его законных прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе колледжа и должностных лиц, либо критика деятельности колледжа и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

3.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Правила приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт КОГПОБУ «Вятский автомобильно-промышленный колледж»

4.1. Граждане отправляют обращения на сайте через Форму обратной связи в свободной форме. В своём обращении гражданин в обязательном порядке указывает Фамилию, Имя и Отчество (при наличии), полный обратный почтовый адрес и(или) адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, тему обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин указывает в обращении ссылки на документы и иные материалы.

4.3. Заполняя форму обратной связи, граждане дают согласие на обработку своих персональных в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

4.4. Поступившие обращения регистрируются в течение 3-х дней и подлежат обязательному рассмотрению.

4.5. Обращения поступают на рассмотрение к заместителю директора по УР, который обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, даёт ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Поступившие обращения, адресованные непосредственно директору колледжа, заместитель директора по УР в течение одного дня передаёт на рассмотрение директора колледжа.

4.6. Обращение рассматривается и даётся ответ в срок не позднее 10 рабочих дней со дня регистрации.

4.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица колледжа, а также членов его семьи, колледж вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недолучимости злоупотреблении правом.

4.8. Электронное обращение не рассматривается и ответ не дается:

- при отсутствии фамилии и имени заявителя;
- текст обращения не поддается прочтению, в том числе при наборе текста некириллической раскладки клавиатуры или только заглавных букв;
- текст обращения не позволяет определить суть обращения.



4.9. В случае, если в 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, колледж вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

4.10. Если поставленные вопросы в обращении не относятся к компетенции колледжа, гражданину указывается на данные обстоятельства.

4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.12. Форма обратной связи позволяет проверить статус обращения по дате обращения и теме обращения.

4.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.14. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

4.15. Обращения, поступившие через сайт, обобщаются и представляются директору колледжа для информации.

4.16. Должностные лица колледжа виновные в нарушении настоящих Правил несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством.



КОГПОБУ «ВАПК»

Правила приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт КОГПОБУ «Вятский автомобильно-промышленный колледж»

СМК-ВАПК-ПВД-01-)))-2018

1. Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	заменных	новых	аннулированных					