

ОГБОУ СПО «УСК» 	Инструкция о порядке работы с обращениями граждан СМК И 04-64-2013	Изменение № Редакция 2013-01
	ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)	Лист 1 из 14

**Контрольный
экземпляр**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБОУ СПО

«Ульяновский строительный колледж»

Р. Р. Ямбаев

2013 г.



ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

г. Ульяновск, 2013 г.

19. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

19.1. Авторы обращений имеют право на письменное досудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами колледжа (филиала), зафиксированных в полученных ими письменных ответах. Граждане могут обжаловать решения, действия (бездействие):

- Директора колледжа;
- Заместителей директора по направлениям деятельности, иных должностных лиц колледжа (филиала).

19.2. Обращение подается в письменной форме либо при личном приеме. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию должностного лица либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает его суть, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

19.3. Жалобы не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в исполнении административных процедур по основаниям, предусмотренным пунктам настоящей Инструкции. Автору направляется соответствующее уведомление.

Рассмотрение жалобы начинается после ее получения исполнителем. Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 дней со дня ее регистрации в колледже (филиале) и завершается датой письменного ответа заявителю. В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока ее рассмотрения.

19.5. Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам отдела по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

19.6. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращения, руководство колледжа (филиала):

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращения;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе рассмотрения обращения, действия или бездействие должностных лиц колледжа (филиала) в судебном порядке путем подачи заявления в суд общей юрисдикции.

Разработчик:
Начальник отдела кадров



И. Г. Зотова

Согласовано:
Заместитель директора по
управлению качеством образования



О.А. Уханова

ОГБОУ СПО «УСК»	ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН	СМК И 04-64-2013
		Лист 11 из 14

