

ОГБПОУ ДТК	Министерство образования и науки Ульяновской области
	областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Димитровградский технический колледж»
	<i>Положение</i>
	Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений (жалоб) граждан и организаций

УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГБПОУ ДТК
_____ В.А. Кологреев
« ___ » _____ 2020 г.

Положение о рабочей группе по рассмотрению
обращений (жалоб) граждан и организаций

г. Димитровград
2020

ОГБПОУ ДТК	Министерство образования и науки Ульяновской области
	областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Димитровградский технический колледж»
	Положение
	Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений (жалоб) граждан и организаций

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Рабочая группа по рассмотрению обращений (жалоб) граждан и организаций (далее – рабочая группа) областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Димитровградский технический колледж» (далее - колледж) является органом, образованным в целях координации деятельности по обеспечению рассмотрения адресованных колледжу обращений (жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), касающихся действий (бездействия) работников колледжа. Руководство деятельностью рабочей группы осуществляет ее председатель.

1.2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и Ульяновской области, настоящим Положением.

1.3. Организацию работы рабочей группы обеспечивает ее Председатель.

1.4. Рабочая группа осуществляет свою деятельность во взаимодействии со всеми структурными подразделениями колледжа.

2. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

Основными функциями рабочей группы являются:

1) рассмотрение (анализ и изучение) на заседании рабочей группы результатов (итогов) рассмотрения обращений заявителей, поступивших в колледж, касающихся действий (бездействия) работников колледжа;

2) выявление причин, способствующих росту количества обращений заявителей;

3) внесение предложений руководителям структурных подразделений колледжа по итогам рассмотрения на заседании рабочей группы обращений заявителей об оперативном принятии мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

4) направлять членов рабочей группы в структурные подразделения колледжа в целях изучения изложенных в обращении (жалобе) заявителя фактов, причин их возникновения и внесения предложений о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

ОГБПОУ ДТК	Министерство образования и науки Ульяновской области
	областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Димитровградский технический колледж»
	<i>Положение</i>
	Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений (жалоб) граждан и организаций

3. ПРАВА РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

Рабочая группа в целях реализации возложенных на нее функций имеет право:

- 1) направлять членов группы в структурные подразделения колледжа для изучения фактов, изложенных в обращениях (жалобах) заявителей;
- 2) запрашивать и получать от руководителей структурных подразделений информацию (материалы) о результатах рассмотрения обращений (жалоб) заявителей, о принятых мерах направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- 3) приглашать руководителей служб колледжа, допустивших нарушения установленного порядка рассмотрения обращений (жалоб) заявителей, на заседание рабочей группы для дачи объяснения (в устной или письменной форме);
- 4) направлять решение рабочей группы о результатах рассмотрения на заседании рабочей группы обращений (жалоб) заявителей директору колледжа.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

4.1. В состав рабочей группы входит Председатель, заместитель Председателя, секретарь и члены рабочей группы.

4.2. Члены рабочей группы осуществляют деятельность на общественных началах.

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

4.4. Для реализации возложенных на рабочую группу функций секретарь рабочей группы:

4.4.1. Осуществляет предварительный отбор обращений (жалоб) заявителей для рассмотрения на заседании рабочей группы, подготовку повестки заседания, списка членов рабочей группы и приглашенных лиц и других необходимых материалов к заседанию рабочей группы;

4.4.2. Обеспечивает подготовку и проведение заседания рабочей группы по мере необходимости, в том числе обеспечивает приглашение членов группы и других лиц;

4.4.3. Оформляет протоколы заседания рабочей группы, участвует в подготовке информационных материалов для руководителя рабочей группы;

4.4.4. Направляет решение рабочей группы о результатах рассмотрения обращений (жалоб) заявителей директору колледжа.

ОГБПОУ ДТК	Министерство образования и науки Ульяновской области
	областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Димитровградский технический колледж»
	<i>Положение</i>
	Положение о рабочей группе по рассмотрению обращений (жалоб) граждан и организаций

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

4.6. Заседания рабочей группы проводится не реже чем один раз в квартал.

4.7. 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:

4.7.1. Давать поручения и указания по работе с обращениями (жалобами) заявителей руководителям структурных подразделений колледжа в соответствии с принятыми на заседании рабочей группы решениями;

4.7.2. Вносить предложение директору колледжа 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;

4.7.3. Осуществлять контроль исполнения решений, принятых на заседании рабочей группы;

4.7.4. Готовить отчет о работе рабочей группы.

