

## РАССМОТРЕНО

на заседании педагогического совета

Протокол 4  
от «21» 12 2017 года



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ ЯО

Ярославского политехнического

колледжа №24

В.В. Феоктистов

# ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», указом Президента РФ от 17.04.2017 N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций".
- 1.2 Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ГПОУ ЯО Ярославском политехническом колледже №24 (далее - колледж).
- 1.3 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в колледж коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте, через сайт колледжа и иным информационным системам общего пользования.
- 1.4 Для реализации целей положения используются следующие основные термины:
  - **Обращение** - это письменное или устное обращение гражданина в форме предложения, заявления, жалобы, направленное в колледж;
  - **Предложение** - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности колледжа, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих его деятельность;
  - **Заявление** - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации (документа), о содействии в реализации конституционных прав и свобод его или других лиц, сообщении о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе колледжа, либо критика должностных лиц;
  - **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, вследствие нарушения работниками колледжа требований законодательства, этических норм, правил поведения и т.д.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ (ЭЛЕКТРОННОМУ) ОБРАЩЕНИЮ

- 2.1 Письменное (электронное) обращение граждан должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, в обращении излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится подпись и дата. К письменному обращению гражданин вправе приложить документы и материалы, подтверждающие его доводы. Требования к письменным обращениям размещены на сайте колледжа <http://pu24.edu.yar.ru/> в разделе «Обращения граждан».
- 2.2 В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому

следует направить ответ.

2.3 Обращения, не удовлетворяющие вышеуказанным требованиям, к рассмотрению не принимаются.

2.4 Письменные (электронные) обращения не подлежат рассмотрению, если:

- в них содержатся 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.

2.5 Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.2. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.6 Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

### **3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ**

3.1 Регистрация письменных обращений производится в течение трех дней с даты поступления.

3.2 После проверки обращения на соответствие требованиям, оно регистрируется в журнале обращений граждан (приложение 2) сотрудником колледжа, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.3 Решение по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан принимает директор колледжа, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4 Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения его автор уведомляется официально.

3.5 Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

3.6 Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав обучающихся, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.7 Исполнитель, назначенный директором колледжа, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.

3.8 Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы в Государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.9 Письмо-запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой - заявителю обращения, третий остается в колледже.

3.10 При получении проекта ответа на обращение, директор проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с проектом ответа, директор передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.11 Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.12 Обращения должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности

3.13 Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением

всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

- 3.14 При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

- 4.1 Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции колледжа, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 4.2 Как правило, прием граждан осуществляется директором колледжа в специально отведенные на это часы. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников колледжа.
- 4.3 Личный прием граждан осуществляется на основе обращений о записи на личный прием при личном посещении колледжа или по телефону.
- 4.4 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 1). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.5 Требования к гражданину, записавшемуся на личный прием размещены на сайте колледжа <http://pu24.edu.yar.ru/> в разделе «Обращения граждан».
- 4.6 При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.
- 4.7 При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
- 4.8 Личный прием граждан в колледже в заявительном порядке проводят уполномоченные лица с регистрацией в журнале обращений граждан (приложение 2).

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН**

- 5.1 Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора колледжа.
- 5.2 Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.
- 5.3 Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.



**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
**Форма карточки личного приема гражданина**

ГПОУ ЯО Ярославский политехнический колледж №24

КАРТОЧКА личного приема гражданина

Сведения о заявителе: \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый индекс, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял: \_\_\_\_\_

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема: \_\_\_\_\_

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность лица, производившего личный прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия инициалы)

дата приема: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

регистрационный № \_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Форма журнала обращений

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7