

«СОГЛАСОВАНО»

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель  
Совета трудового коллектива  
ГОБПОУ «Усманский промышленно-  
технологический колледж»  
С.З. Саидахмедов  
Протокол № 3  
от "20" декабря 2019 г.



Директор  
ГОБПОУ  
«Усманский промышленно-  
технологический колледж»  
Ю.В. Афанасьев  
Приказ № 31  
2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в  
Государственном областном бюджетном  
профессиональном образовательном учреждении  
"Усманский промышленно-технологический колледж"

г. Усмань

## **1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций (далее - Положение) в Государственном областном бюджетном профессиональном образовательном учреждении "Усманский промышленно-технологический колледж" (далее - Колледж) разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Указом президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций", Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.10.2017 № ВП-1452/11, Уставом Колледжа.

1.2. Положение регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан и организаций в Колледже, определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

## **2. Основные термины и понятия**

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

2.1. Обращение гражданина, организации (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Колледж.

2.2. Предложение - рекомендация гражданина, организации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

## **3. Право граждан и организаций на обращение**

3.1. Граждане вправе лично или через своих представителей, а организации через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в образовательное учреждение.

3.2. Граждане, организации реализуют право на обращение свободно и добровольно. осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан, организаций осуществляется бесплатно.

3.4. Информация о месте нахождения и графике работы Колледжа:

№ п/п	Наименование организации	Контактная информация	График работы
	Государственное образовательное бюджетное профессиональное образовательное учреждение	Ленина ул., д.2, г. Усмань, Липецкая обл.,399370	С 8.00-17.00 Перерыв: 13.00-14.00

1	"Усманский промышленно-технологический колледж"	Тел. (47472) 4-05-16. Факс (47472) 2-30-47 E-mail: <a href="mailto:sofkol@usman.lipetsk.ru">sofkol@usman.lipetsk.ru</a> <a href="http://www.usmcollege.ru">www.usmcollege.ru</a>	Выходные дни: - суббота - воскресенье
---	---	--	---

#### **4. Порядок приема обращений граждан и организаций**

- 4.1. Работу по приему, регистрации, контролю по своевременному и эффективному рассмотрению обращений граждан и организаций в Колледже, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан организует директор Колледжа.
- 4.2. Все обращения, поступающие в Колледж, регистрируются в день их поступления, информация о которых заносится в регистрационный журнал установленной формы (Приложение 1).
- 4.3. По обращениям окончательные ответы готовятся работниками Колледжа и подписываются директором.
- 4.4. Предложения, заявления и жалобы граждан, организаций считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

#### **5. Рассмотрение обращений граждан и организаций**

- 5.1. Работники Колледжа, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.
- 5.2. Работники Колледжа при рассмотрении обращений граждан, организаций обязаны:
- внимательно разбираться в существе обращения;
  - в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
  - оказывать содействие гражданам, организациям в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну и не содержат информации, не подлежащей разглашению;
  - обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан, организаций обращений;
- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан и организаций, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан, организаций;
- сообщать гражданам, организациям о решениях, принятых по обращениям;
  - при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. При этом не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.4. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем должностным лицам и работникам колледжа, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

## **6. Виды обращений граждан, организаций и порядок их рассмотрения**

6.1. Устные обращения граждан:

6.1.1. Рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

6.1.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

6.1.3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника Колледжа на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

6.2. Письменные обращения граждан, организаций:

6.2.1. При письменном обращении гражданин и организация в обязательном порядке указывают либо наименование Колледжа, либо фамилию, имя, отчество лица (работника Колледжа) с указанием его должности, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, подпись руководителя организации.

6.2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Колледж.

6.2.3. Письменные обращения регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями настоящего Положения.

6.3. Граждане и организации вправе обращаться через электронную приемную колледжа по вопросам уставной деятельности образовательного учреждения по установленной форме обращения (Приложение 2).

6.3.1. При обращении необходимо указать:

- фамилию, имя и отчество гражданина, наименование организации;
- адрес электронной почты;
- почтовый адрес, если обращение по просьбе заявителя должно быть отправлено в письменной форме;
- статус заявителя (студент, сотрудник, иное);
- сущность обращения.

6.3.2. В случае отсутствия заполнения обязательного поля или указанных обязательных реквизитов обращение может быть оставлено без рассмотрения.

6.3.3. Ответ заявителю обращения направляется по адресу, указанному при заполнении формы обращения.

6.3.4. Информация о персональных данных заявителя обрабатывается и хранится в электронной приемной с соблюдением требований законодательства РФ о персональных данных.

6.4. Не подлежат рассмотрению следующие обращения граждан и организаций:

- анонимные обращения;
- указание неполного ФИО заявителя;
- обращения с наличием нецензурной лексики, оскорбительных выражений, угроз, экстремистских высказываний. Обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер;
- повторное поступление сходного по содержанию обращения от одного и того же заявителя;
- обращения, где текст не поддается прочтению.

6.5. Личный прием граждан, представителей организаций:

6.5.1. Личный прием граждан в Колледже осуществляется директором или уполномоченным на то лицом. Предварительная запись на прием к директору осуществляется по телефону (47472) 4-05-16.

6.5.2. Личный прием граждан, представителей организаций проводится во 2 и 4 вторник каждого месяца с 14.00 до 16.00.

6.5.3. При личном приеме гражданин, представитель организации, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.5.4. Работники, ведущие прием граждан, представителей организаций, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным вопросам, могут привлекать к их рассмотрению других работников Колледжа.

6.5.5. Работники Колледжа, ведущие прием граждан, представителей организаций руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив лицу порядок и сроки исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования данного решения;
- принять письменное заявление, если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив заявителю причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

6.5.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином, представителем организации, в ходе приема, не входит в компетенцию работника, ведущего прием, разъясняется, в какой орган (учреждение) лицу следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

6.5.7. Невык на личный прием по неуважительным причинам лица, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина, представителя организации, в рассмотрении поданного ими обращения, работник Колледжа вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц. При невык лица, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие заявителя.

## **7. Сроки рассмотрения обращений**

- 7.1. Письменное (электронное) обращение, поступившее в Колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 7.2. В исключительных случаях работник Колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.
- 7.3. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день регистрации обращения.
- 7.4. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. В случае если окончание срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

## **8. Права граждан и организаций при рассмотрении обращений**

- 8.1. Граждане, организации при рассмотрении их обращений имеют право:
  - знакомиться с материалами по делу об обращении;
  - представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании;
  - требовать получения в установленный срок письменного ответа о результатах рассмотрения обращения;
  - обжаловать принятое решение;
  - осуществлять иные права в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Результаты рассмотрения обращений граждан и организаций**

- 9.1. По результатам рассмотрения обращений граждан и организаций работник Колледжа принимает одно из следующих решений:
  - о полном или частичном удовлетворении обращения;
  - об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
  - о направлении обращения по подведомственности.
- 9.2. Решения по обращениям граждан, организаций должны быть мотивированными.
- 9.3. Директор Колледжа, принявший решение по обращениям граждан и организаций, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение работникам Колледжа.
- 9.4. В случае несогласия с решением, принятым Колледжем, гражданин, организация вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу либо в суд в установленном порядке.

## **10. Ответственность за нарушение установленного Положения**

- 10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан и организаций, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан и организаций, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Положения влекут за собой ответственность виновных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации письменных обращений граждан**  
**в ГОБПОУ «Усманский промышленно-технологический колледж»**

Регистрационный номер, дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Откуда поступило обращение	Краткое содержание обращения	Резолюция должностного лица, дата	Ответственный исполнитель, роспись за получение, дата получения	Результат рассмотрения исх. номер, дата направления ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

*Указания по заполнению журнала:*

В графу 1 журнала вносится регистрационный номер, который состоит из двух букв фамилии автора и порядкового номера по журналу, а в случае если обращение коллективное - начальные буквы «Колл», дата регистрации обращения.

В графу 3 журнала вносится запись, откуда поступило обращение: непосредственно от гражданина, из других организаций, расположенных на территории муниципального образования; из вышестоящих организаций: администрации Липецкой области, и т.д. В графу 6 журнала вносится информация об исполнителе обращения в соответствии с резолюцией и ставится его роспись за получение обращения. Так же отмечается передача обращения гражданина на рассмотрение другому исполнителю.

В графу 7 журнала вносится информация о результатах рассмотрения обращения, перечисляются все документы, подготовленные исполнителем в ходе рассмотрения обращения: письма-запросы в другие организации, письма-ответы, переписка о продлении срока рассмотрения и т.д.

В графу 8 журнала вносится дополнительная информация, в том числе отметка о подшивке в дело или уничтожении.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес)

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Доводим до Вашего сведения, что Ваше обращение, поступившее  
«\_\_\_\_\_» 20 \_\_г. в ГОБПОУ «УПТК» не поддается прочтению и в соответствии с п. 4 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассмотрению не подлежит.

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес)

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в ГОБПОУ «УПТК», в соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение  
в \_\_\_\_\_ (указать организацию и т.д., куда направляется на исполнение обращение)

---

(Ф.И.О. заявителя)

---

(адрес)

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

В соответствии с Вашим обращением в ГОБПОУ «УПТК» направлен запрос в  
\_\_\_\_\_ (указать наименование учреждения, организации и т.д.) о  
\_\_\_\_\_. (излагается суть запроса)

О результатах рассмотрения обращения Вы будете извещены дополнительно в срок до  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (указывается срок, на который рассмотрение обращения продлено).

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации устных обращений граждан**  
**в ГОБПОУ «Усманский промышленно-технологический колледж»**

Регистрационный номер, дата проведения приема	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Краткое содержание вопроса	Резолюция должностного лица, дата	Ответственный исполнитель, роспись за получение, дата получения	Результат рассмотрения исх. номер, дата направления ответа заявителю	примечание
1	2	3	4	5	6	7

**РАСПИСКА**

Дана \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)  
в том, что «\_\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_ г. его (ее) письменное обращение поступило в ГОБПОУ  
«УПТК» на \_\_\_\_\_ листах, для рассмотрения на личном приеме у  
(Ф.И.О. должностного лица)  
который состоялся \_\_\_\_\_.  
(дата и время проведения)