

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
РЕСПУБЛИКИ КОМИ  
Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Воркутинский политехнический техникум»**

**П Р И К А З**

« 23 » декабря 2021 г.

№ 778

г. Воркута

**О локальном акте**

На основании Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Устава техникума,-

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГПОУ «Воркутинский политехнический техникум»
2. Заместители директора, руководители структурных подразделений руководствуются в своей работе данным Положением.
3. Заведующему структурного подразделения (ЦИКТ) Охотину И.Н. разместить данное Положение на официальном сайте техникума в Интернете.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Директор**

**В.Б. Волок**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ «ВПТ»

\_\_\_\_\_ В.Б. Волок

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2021 г.

приказ № 778 от " 23 " декабря 2021 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан в ГПОУ «Воркутинский политехнический техникум»**

#### **1. Общие положения**

- 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в ГПОУ «Воркутинский политехнический техникум» (далее – Положение) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.
- 1.2. Положение основано на следующих нормативных документах:
  - Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
  - Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
  - Устав техникума;
  - локальные нормативные акты техникума.
- 1.3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.
- 1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:
  - обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в техникум или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
  - предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию в техникуме локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию и улучшению образовательной деятельности;
  - заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности

техникума, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов техникума, недостатках в работе техникума, либо критика деятельности техникума;

– жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц техникума;

– ответственный исполнитель – работник техникума постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющий полностью или частично функции управления, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в техникуме;

- 1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся техникума, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление техникумом обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.
- 1.6. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в техникум.
- 1.7. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 1.9. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях техникума несут руководители структурных подразделений.
- 1.10. Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в техникум обращений осуществляет документовед техникума.
- 1.11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в техникум с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

## **2. Виды обращений граждан и порядок их регистрации**

- 2.1. Устные обращения граждан:
  - 2.1.1. 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.
  - 2.1.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.
  - 2.1.3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника техникума на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.
- 2.2. Письменные (электронные) обращения граждан:
  - 2.2.1. При письменном (электронном) обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, либо фамилию, имя, отчество лица (работника образовательной организации) с указанием его должности, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
  - 2.2.2. Письменное (электронное) обращение принимается на русском языке и регистрируется в день поступления.
  - 2.2.3. По просьбе гражданина, лично обратившегося в техникум, выдается расписка (приложение) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.
  - 2.2.4. По письменной просьбе гражданина, направившего обращение в электронной форме, на указанный в обращении адрес направляется информация о поступлении обращения в техникум.
  - 2.2.5. Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру документоведом, ответственным за прием писем (обращения), при этом:
    - проверяется правильность адресности обращения;
    - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);
    - обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 2.2.1.

настоящего Положения.

- 2.2.6. Поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).
- 2.2.7. Документоведом, ответственным за прием писем (обращений), составляют акты в случаях:
- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
  - отсутствия письменных вложений;
  - отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;
  - в случае необходимости - в иных случаях.
- 2.2.8. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками техникума. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передается вместе с ними на рассмотрение директору.
- 2.2.9. Обращения на английском языке направляются для перевода. Перевод осуществляется в течение 2 рабочих дней, если текст обращения не превышает трех страниц. Если текст обращения превышает три страницы, срок выполнения перевода составляет не более 5 рабочих дней. Дальнейшая работа с указанными обращениями осуществляется в соответствии с настоящим Положением.
- 2.2.10. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.
- 2.2.11. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.
- 2.3. Анонимные обращения граждан:
- 2.3.1. Анонимные обращения граждан, поступившие в техникум не рассматриваются.
- 2.3.2. Анонимные 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.

2.4. Личный прием граждан:

- 2.4.1. Личный прием граждан в техникуме осуществляется заместителями директора, руководителями структурных подразделений.
- 2.4.2. Личный прием граждан в техникуме осуществляется в часы приема, согласно административному регламенту. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения административного регламента на информационных стендах и официальном сайте техникума.
- 2.4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 2.4.4. Работники, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению других работников техникума
- 2.4.5. Работники техникума, ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:
  - удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и сроки исполнения принятого решения;
  - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования данного решения;
  - принять письменное заявление, если поставленные гражданином - вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.
- 2.4.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию работника, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.
- 2.4.7. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, работник техникума вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

### 3. Рассмотрение обращений

- 3.1. Обращения после регистрации направляются (в том числе, в системе электронного документооборота) директору техникума, который в течение двух рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.
- 3.2. Ответственными исполнителями для рассмотрения обращения могут быть назначены заместители директора техникума, руководители структурных подразделений, главный бухгалтер.
- 3.3. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.
- 3.4. Ответственные исполнители рассматривают по существу полученные обращения, обеспечивают их исполнение, координируют работу соисполнителей.
- 3.5. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению непосредственно подчиненным им работникам.
- 3.6. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.
- 3.7. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении(исполнении) обращений обязаны:
  - внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
  - принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
  - соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим Положением;
  - сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости - разъяснять порядок обжалования.
- 3.8. При необходимости оказания правовой помощи при рассмотрении обращения, ответственный исполнитель, соисполнители вправе

обратиться к юрисконсульту, который осуществляет правовую экспертизу и согласование проекта ответа на обращение.

- 3.9. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись директору техникума.
- 3.10. Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении с указанием исполнителя и его подписью.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
- 3.11. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа.
- 3.12. Ответы на обращения оформляются на бланках техникума за подписью координирующего руководителя либо ответственного исполнителя, регистрируются как исходящее письмо.
- 3.13. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 3.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 3.15. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников техникума, а также членов их семей принимается решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.
- 3.16. Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в пятидневный срок по поступлении обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста



обращения.

Если фамилия, почтовый и/или адрес гражданина не поддаются прочтению, то документоведом составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия возможности ответа на обращение по вышеназванным причинам.

- 3.17. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, документовед вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляет директора техникума.
- 3.18. В случае, если обращение не связано с деятельностью техникума, в том числе его структурных подразделений и должностных лиц, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется документоведом в течение 7 дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.
- 3.19. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.
- 3.20. В случае, если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину документоведом в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

#### **4. Срок рассмотрения обращений**

- 4.1. Обращения, поступившее в техникум рассматривается в течение 30 дней со дня их регистрации.
- 4.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены директором техникума, но не более чем на 30 календарных дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения. Продление сроков может быть только однократным.
- 4.3. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к заместителям директора, руководителям структурных подразделений, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо директору, для осуществления ими своевременного

исполнения поручений.

- 4.4. Соисполнители в течение 15 календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.
- 4.5. Ответственный исполнитель в срок не позднее 8 рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовки ответ на обращение и подписание ответа директором техникума.
- 4.6. Ответ на обращение гражданину направляется не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения. В случае если окончание срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день перед выходным днем.

## **5. Контроль исполнения обращений граждан**

- 5.1. Исполнение обращений контролируется с целью:
  - обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;
  - принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями;
  - выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым граждане обратились повторно.
- 5.2. Директор техникума, его заместители, руководители структурных подразделений, документовед осуществляют в пределах своей компетенции контроль исполнения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 5.3. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет документовед техникума.
- 5.4. Исполнение обращений по существу контролирует исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения гражданина. В случае назначения нескольких исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения гражданина, ответственность распределяется в равной степени.
- 5.5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие

необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. Заведующий структурного подразделения (ЦИКТ) организует на официальном сайте в Интернете информационную работу по часто возникающим вопросам:

- размещает ответы по часто задаваемым вопросам в удобном и доступном всем месте;
- создает раздел «Ответы на часто задаваемые вопросы» и постоянно обновляет его;
- информирует о том, куда они могут обращаться по возникающим вопросам;
- организует «Горячую линию» по вопросам и направлениям деятельности техникума.