



**Министерство общего и профессионального образования Свердловской области  
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области «Карпинский машиностроительный техникум»  
(ГАПОУ СО «КМТ»)**

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
приказом директора техникума  
от 12.02.2019 г. № 58

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждан,  
об организации личного приема граждан  
в техникуме**

## Глава 1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждан, об организации личного приема граждан (далее Положение об обращениях и личном приеме граждан) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г. (в редакции от 27.12.2018 N 528-ФЗ).

2. Положение об обращениях и личном приеме граждан определяет сроки и последовательность организационных действий ГАПОУ СО «Карпинский машиностроительный техникум» и филиала техникума (далее Техникум) и должностных лиц техникума при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также и организации приема граждан.

3. Настоящее Положение об обращениях и личном приеме граждан распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной, устной форме или в форме электронного документа.

4. Основные термины:

**Обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в техникум или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в техникум.

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности техникума, улучшению деятельности техникума, содержащая конкретные пути и способы решения.

**Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, либо критика деятельности техникума или должностного лица техникума.

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

**Повторные обращения**- обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимные обращения** – устные и письменные обращения граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

5. Действие Положения об обращениях и личном приеме граждан не распространяется на архивные запросы.

6. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется ответственными лицами с использованием средств почтовой и телефонной связи, электронного информирования.

7. Сведения о местонахождении техникума, полный почтовый адрес, контактные телефоны, электронная форма обращений, телефоны для справок размещены на официальном сайте техникума.

## **Глава 2. Право граждан на обращение**

8. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в техникум или должностным лицам техникума.

9. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

11. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **Глава 3. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

12. При рассмотрении обращения должностным лицом техникума гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронном виде;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

5) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в техникум.

14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

## **Глава 4. Срок рассмотрения письменных обращений**

15. Письменное обращение, поступившее в техникум, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

16. В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен директором техникума (филиала), но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

## **Глава 5. Требования к письменному обращению граждан**

17. Письменное обращение граждан в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование техникума;

2) фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица к кому обращаются;

3) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

4) свой почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

5) свой контактный телефон;

- 6) уведомление о переадресации обращения;
- 7) суть предложения, заявления или жалобы;
- 8) личная подпись заявителя и дата;

18. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 17 и дополнительно электронный адрес отправителя.

### **Глава 6. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений**

19. Обращение не рассматривается, если:

- 1) в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно давались письменные ответы;
- 2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- 3) в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) в обращении не указаны фамилия, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес и контактный телефон для ответа;
- 5) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- 6) текст письменного заявления не поддается прочтению.

20. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

### **Глава 7. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

21. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является поступившее обращение гражданина в техникум.

22. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- 1) прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- 2) регистрация поступивших обращений;
- 3) направление обращений на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- 4) рассмотрение обращений;
- 5) личный прием граждан;
- 6) постановка обращений граждан на контроль;
- 7) продление срока рассмотрения обращений граждан (при невозможности рассмотреть в установленные сроки);
- 8) оформление ответа на обращение и направление его гражданину.

23. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

24. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте, письменные обращения непосредственно от граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю директора техникума.

25. По просьбе обратившегося гражданина ставится отметка на 2-ом экземпляре обращения с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

## **Глава 8. Регистрация поступивших обращений**

26. Секретарь директора техникума производит регистрацию обращения в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан, поступающих в техникум (далее – журнал).

Журнал хранится у секретаря директора, при проведении приёма по личным вопросам передается должностному лицу, осуществляющему прием.

27. Секретарь директора техникума:

1) в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет угловой штамп техникума с указанием присвоенного письму регистрационного номера (регистрация по журналу). В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

2) в журнале указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3) отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, и т.д.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

4) отмечает краткое содержание обращения, данные должностного лица, кому адресовано обращение;

5) проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку.

28. Директор техникума:

1) прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

2) осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения.

29. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является отметка об исполнении в журнале, и подготовка обращения гражданина к передаче исполнителю для рассмотрения.

## **Глава 9. Рассмотрение обращений и оформление ответа на обращение**

30. Директор техникума или должностное лицо техникума:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения

обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

31. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

32. Ответы на обращения подписывает директор техникума с указанием лица, на исполнении, которого находилось обращение.

33. Текст ответа на обращение должен содержать четкий аргументированный ответ на поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам (при необходимости указываются ссылки на Российское законодательство).

34. В ответе в органы государственной власти, органы местного самоуправления должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

35. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

36. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

37. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

38. Письма и материалы по обращению граждан в техникум хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный директором техникума.

## **Глава 10. Организация личного приема граждан**

39. Личный прием граждан осуществляется директором техникума, заместителями директора, главным бухгалтером.

При отсутствии должностного лица техникума, осуществляющего личный прием граждан, прием осуществляет должностное лицо, его замещающее.

Ежегодно директором утверждается график личного приема граждан должностными лицами техникума.

40. Директор техникума ведет прием по предварительной записи.

Предварительную запись на личный прием к директору техникума осуществляет секретарь директора.

Запись на прием проводится ежедневно в течение рабочего дня.

41. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

42. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

43. По окончании приема директор техникума (должностное лицо проводившее прием) доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, когда и в какой форме он получит ответ, либо разъяснение.

44. После завершения личного приема лицо, проводившее прием, регистрирует в журнале проведенный прием, записывает данные заявителя, вопрос и отмечает принятое решение.

### **Глава 11. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

45. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

46. Работу по рассмотрению обращений ведет ответственное лицо на исполнение, которому поступило обращение.

47. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 3) о результатах рассмотрения обращения.

### **Глава 12. Ответственность комиссии при исполнении функции по рассмотрению обращений**

48. Ответственные лица, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

49. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

### **Глава 13. Заключительные положения**

50. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения приказом директора и действует до момента его отмены.

**Приложение № 1**  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений и жалоб граждан,  
об организации личного приема граждан

**Журнал регистрации поступивших обращений и проведения личного приема граждан»**

№ п/п (регистрац ионный номер)	Дата поступления обращения (тип доставки либо личный прием)	Ф.И.О. гражданина, адрес проживания.	Краткое содержание обращения	Должностное лицо ответственное за рассмотрение (лицо проводящее прием)	Результат рассмотрения	Дата рассмотрения (направления ответа)	Примечан ие/ Подпись заявителя



