



**СОГЛАСОВАНО**

с Советом колледжа  
протокол № 5  
от «29» августа 2017 г.  
Председатель совета  
*Н.К. Бурмистрова*  
Н.К. Бурмистрова

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор колледжа  
*Н.К. Бурмистрова*  
Н.К. Бурмистрова  
«29» 08 2017 г.  
*приказ № 01-240 от 29.08.2017*

Пл 02-8.5.2.2-01-2017

Дата введения в  
действие

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в ГПОАУ ЯО «Ярославский  
промышленно-экономический колледж им. Н.П. Пастухова»**

Реестр рассылки

№ учтённого экземпляра	Место хранения	Ответственный за хранение и актуализацию
№ 1 (бумажный носитель)	кабинет директора	Ведущий документовед
№ 2 (электронная версия)	Локальная сеть → Сотрудник → _НОРМАТИВНАЯ_ДОКУМЕНТА ЦИЯ → ВНУТРЕННИЕ → 4 ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ	Руководитель по качеству
№ 3 (электронная версия)	Локальная сеть → Сотрудник → 01 Канцелярия	Ведущий документовед

Положение зарегистрировано  
Регистрационный номер

Пл 02-8.5.2.2-01-2017

Руководитель по качеству  
*Н.Ю. Прудова*  
Н.Ю. Прудова

Ярославль 2017

Пл 02-8.5.2.2-01-2017

Локальная сеть → Сотрудник →  
\_НОРМАТИВНАЯ\_ДОКУМЕНТАЦИЯ →  
ВНУТРЕННИЕ → 4  
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ

Версия 01

стр 1 из 8

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №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 ГПОАУ ЯО «Ярославский промышленно-экономический колледж им. Н.П. Пастухова» (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, сообщение 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,

Пл 02-8.5.2.2-01-2017

подтверждающие его доводы. Требования к письменным обращениям размещены на сайте колледжа <http://yres.ru/> в разделе «Обращения граждан».

- 2.2. В обращении, направленном в электронном виде через официальный сайт, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме, подтверждающие его доводы. Требования к обращениям, направленным в электронном виде через официальный сайт, размещены на сайте колледжа <http://yres.ru/> в разделе «Обращения граждан».
- 2.3. 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.
- 2.4. Обращения, не удовлетворяющие вышеуказанным требованиям, к рассмотрению не принимаются.
- 2.5. 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.
- 2.6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.
- 2.7. 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.

Пл 02-8.5.2.2-01-2017

- 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. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав обучающихся, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 3.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.
- 3.7. 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.  
Письмо-запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в колледже.
- 3.8. Факты и доводы, изложенные в обращении, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.
- 3.9. 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.
- 3.10. 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, заведующих отделениями, 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. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.
- 4.6. Требования к гражданину, записавшемуся на личный прием размещены на сайте колледжа <http://урес.гу/> в разделе «Обращения граждан».
- 4.7. При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.
- 4.8. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
- 4.9. 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 ОБРАЩЕНИИ 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.)

Пл 02-8.5.2.2-01-2017

Локальная сеть → Сотрудник → НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ → ВНУТРЕННИЕ → 4  
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ

Версия 01

стр 5 из 8

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.

Оформление

Содержание

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан

**Форма карточки личного приема гражданина**

ГПОАУ ЯО «Ярославский промышленно-экономический колледж им. Н.П. Пастухова»

**КАРТОЧКА  
личного приема гражданина**

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_ (почтовый адрес, 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 и инициалы)

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

регистрационный № \_\_\_\_\_

Пл 02-8.5.2.2-01-2017		
Локальная сеть → Сотрудник → <u>НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ</u> → ВНУТРЕННИЕ → 4	Версия 01	стр 7 из 8
ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ		

**Форма журнала обращений**

№№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. должность исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	5	6	7	8