

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	04.06.14	<i>Редакция 04</i>

РАССМОТРЕНО

Советом колледжа

29.02.2016г., пр.№6

Распоряжение № 54 от 29.02.2016г.

С изм. 29.01.2018 г., протокол №5

Распоряжение № 33 от 30.01.2018 г.

С изм. 26.11.2018, протокол №3

Распоряжение №413 от 27.11.2018 г.

С изм. 15.03.2021 г., протокол №7

Распоряжение от 16.03.2021 г., №135

УТВЕРЖДЕНО

Директор _____ Л.А.Перова

ПОЛОЖЕНИЕ
«О работе с обращениями граждан в
ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»

Архангельск
2021

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	04.06.14	Редакция 04

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г. (далее – Федеральный закон)

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в колледже, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан – обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина

Предложения – обращения граждан, в которых содержатся рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся 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;

Жалобы – обращения граждан, в которых содержатся просьба о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора колледжа либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции колледжа.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	04.06.14	<i>Редакция 04</i>

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.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

II. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	<i>04.06.14</i>	<i>Редакция 04</i>

III. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу колледжа с критикой деятельности органов управления колледжем или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

IV. Устные обращения граждан

4.1. Устные обращения граждан поступают в колледж во время личного приема граждан должностными лицами в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан должностные лица колледжа проводят в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан осуществляющих, личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

4.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, адрес для направления ответа, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

4.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	<i>04.06.14</i>	<i>Редакция 04</i>

V. Письменные обращения граждан

5.1. Письменные обращения граждан поступают в колледж на бумажном носителе, в электронной форме.

5.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения; либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- дату составления обращения;
- личную подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор колледжа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	04.06.14	<i>Редакция 04</i>

прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. 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.

5.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

5.9. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. При этом запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган управления, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.10. В колледже должен вестись реестр отправки ответов на обращения средствами потовой или электронной связи, при получении ответа лично заявителю следует расписаться в экземпляре письма колледжа в подтверждение данного факта.

VI. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу колледжа, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в колледж, должностному лицу.

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	04.06.14	<i>Редакция 04</i>

6.3. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

6.4. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у документововеда кадровой службы.

VII. Рассмотрение обращений граждан

7.1. Обращение, поступившее в колледж, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Письменное обращение, поступившее в колледж, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Директор колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращения, в исключительных случаях, а также в случае направления запроса необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

К исключительным случаям продления срока рассмотрения обращения относят: обстоятельства непреодолимой силы (стихийные природные явления (землетрясения, наводнения, смерчи, обвалы, извержения вулканов, снежные завалы и иные природные катаклизмы), обстоятельства общественной жизни (военные действия, эпидемии, крупномасштабные забастовки, революции и т.п.), которые носят характер чрезвычайных и непредотвратимых), также, получение обращения на редком языке, для перевода которого привлечение дополнительных ресурсов, и т.п – при этом исключительность случая должна быть подтверждена документально.

7.2. Должностное лицо колледжа:

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 у других должностных лиц колледжа;

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

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	<i>04.06.14</i>	<i>Редакция 04</i>

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона;

7.3. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

7.4. Ответ на обращение гражданина подписывается директором колледжа, должностным лицом.

VIII. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

IX. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью, либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб,

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	<i>04.06.14</i>	<i>Редакция 04</i>

должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

Х. Организация личного приема граждан директором колледжа

10. 1. Личный прием граждан в колледже проводится должностными лицами: директором и заместителями директора. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и сайт колледжа.

10.2. Граждане могут обращаться по вопросу личного приема в письменной, в том числе в электронной, и устной форме.

10.3. Личный прием организует документовед кадровой службы колледжа. Документовед, осуществляющий организацию личного приема граждан:

- ведет запись на прием к должностным лицам, что включает заполнение карточки личного приема;
- информирует должностных лиц о записи на личный прием;
- по результатам личного приема вносит сведения в карточку личного приема;
- при необходимости проводит подбор материала о предыдущих обращениях гражданина и принятых решениях по рассматриваемому вопросу;
- осуществляет учет обращений в ходе личного приема и контроль за их рассмотрением.

10.4. Просьба гражданина о личном приеме должна соответствовать следующим требованиям:

- не быть анонимной;
- интересующее обращение должно быть в компетенции колледжа;
- просьба о личном приеме не должна содержать нецензурные и оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью, имуществу должностных лиц колледжа, а также членов их семей. В этом случае просьба о личном приеме остается без удовлетворения.

10.5. Директор при необходимости ведет прием в присутствии заместителей директора и руководителей структурных подразделений колледжа.

10.6. В случае отсутствия должностных лиц на рабочем месте по уважительным причинам, личный прием с согласия гражданина переносится на другой день.

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	<i>04.06.14</i>	<i>Редакция 04</i>

10.7. Личный прием осуществляется в порядке очередности. Иногородные лица принимаются в день обращения.

10.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Правом на личный прием в первоочередном порядке в органах государственной власти, органах местного самоуправления в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;
- 3) Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;
- 4) инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети-инвалиды с одним родителем или иным законным представителем;
- 5) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя, с одним законным представителем, представителем;
- 6) беременные женщины;
- 7) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет
- 8) граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;
- 9) граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;
- 10) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:
 - супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;
 - дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации с одним родителем или иным законным представителем;
 - родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;
 - лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
 - граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	04.06.14	<i>Редакция 04</i>

граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации.

10.9 В целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане, указанные в пункте 10.8, предъявляют документы, подтверждающие такое право.

10.10. Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина, относящихся к категориям граждан, указанным в пункте 10.8, то их личный прием осуществляется в порядке очередности.

XI. Порядок личного приема граждан директором и заместителями директора

11.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.2. В случае агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

11.3. Должностное лицо, ведущее личный прием несет ответственность за качество предоставляемых ответов и разъяснений и в пределах своей компетенции вправе:

- полностью или частично удовлетворить обращение гражданина;
- с согласия гражданина дать устные разъяснения по рассматриваемому обращению, о чем делается запись в карточке личного приема;
- отказать в удовлетворении обращения, обосновав мотивы отказа.

11.4. Гражданину в ходе личного приема может быть предложено обратиться в письменной форме.

11.5. Поручение должностного лица о рассмотрении обращения вносится в карточку личного приема. В случае получения исчерпывающего ответа на поставленные вопросы в ходе личного приема и наличия согласия гражданина на устный ответ в карточке личного приема делается запись «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь», которая заверяется подписью заявителя. В этом случае гражданин собственноручно делает запись в карточке личного приема об отсутствии необходимости в направлении ему письменного ответа. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.6. Карточка личного приема подписывается должностным лицом, осуществляющим личный прием.

11.7. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	<i>04.06.14</i>	<i>Редакция 04</i>

11.8. Карточка личного приема, в которой зафиксировано устное обращение гражданина регистрируется в журнале регистрации обращений граждан.

ХII. Организация контроля и учета обращений граждан, поступивших в ходе личного приема

12.1. Учет обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, осуществляет документовед кадровой службы колледжа.

12.2. В случае, если в ходе устного обращения факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также в случае письменного обращения, директор или его заместитель, осуществлявший личный прием, назначает срок подготовки ответа гражданину, о чем делается запись в карточке личного приема. Срок рассмотрения не должен превышать 30 дней со дня обращения гражданина.

12.3. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все вопросы, приняты необходимые меры, гражданину дан исчерпывающий ответ.

12.4. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата направления письменного ответа гражданину о чем делается отметка в карточке личного приема.

ХIII. Регистрация, рассылка и хранение

Регистрация, рассылка и хранение настоящего Положения осуществляется в порядке, описанном в СК-ДП-4.1-01-17 «Управление документацией».

ХIV. Порядок внесения изменений

Порядок внесения изменений в настоящее Положение осуществляется в порядке, описанном в СК-ДП-4.1-01-17 «Управление документацией».

	ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	ПОЛОЖЕНИЕ «О работе с обращениями граждан в ГБПОУ АО «Архангельский педагогический колледж»	
	<i>04.06.14</i>	<i>Редакция 04</i>

Лист согласования

СОГЛАСОВАНО	
<i>Ф.И.О.</i>	<i>должность</i>
Ульянова Н.Ю.	заместитель директора
Спехина Ю.А.	руководитель по ИМР

Лист регистрации изменений

<i>Наименование внесенных в документ изменений (исправлений) или дополнений (указать раздел, пункт)</i>	<i>Протокол Совета колледжа</i>
Оформление	Протокол №7, 15.03.2021 г.