

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Соликамский технологический колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор колледжа
Н.В. Шипулина
« 09 » 2025 г.
Приказ от 09.06.2025 г. № 2025-01-05-100



ПОЛОЖЕНИЕ

Система менеджмента качества

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБПОУ
«СОЛИКАМСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
КОЛЛЕДЖ»**

II СМК 7.2.3-01-2025

ПОДЛИННИК

КОНТРОЛИРУЕМАЯ КОПИЯ № _____

Соликамск

ГБПОУ «Соликамский технологический колледж»	Положение	П СМК 7.2.3-01-2025
----------------------------------------------------	------------------	----------------------------

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБПОУ «СОЛИКАМСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Дата введения 2025-06-09

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Положение является локальным нормативным актом ГБПОУ «Соликамский технологический колледж» (далее – колледж) и регламентирует организацию работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в колледж, с целью обеспечения необходимых условий для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.2 Положение вступает в силу с момента его утверждения. Срок действия настоящего Положения не ограничен. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативными документами в действующей редакции:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21.12.2022 № 2560 «Об утверждении Правил размещения государственными органами, органами местного самоуправления и подведомственными организациями информации на своих официальных страницах, получения доступа к информации, размещаемой на официальных страницах, и осуществления взаимодействия с пользователями информацией на официальных страницах с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, предусмотренной Федеральным законом "Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг", и Правил взаимодействия официальных сайтов и официальных страниц с федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", включая требования, предъявляемые к такому взаимодействию»;

- Устав ГБПОУ «Соликамский технологический колледж».

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу колледжа в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе при помощи компонента «Госпаблики» Платформы обратной связи Единого портала (далее – ПОС), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности колледжа;

- 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 коллектива колледжа, либо критика деятельности работников колледжа;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного лица;

- коллективное обращение – обращение, сделанное от имени двух или более лиц;

- письменное обращение – это обращение, составленное и оформленное на информационном носителе (на писчей бумаге или в виде электронного документа) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов; письменные обращения пересылаются в колледж по почте или иным техническим средством связи либо доставляются лично или через третьих лиц, в том числе посредством курьерской связи;

- устное обращение – это обращение, доведенное гражданином лично или через третьих лиц до сведения должностного лица колледжа;

- повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом;

- анонимное обращение – обращение без указания фамилии, адреса отправителя, такие обращения будут оставаться без ответа.

3.2 Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником колледжа может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

3.3 Права гражданина при рассмотрении обращения

3.3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в адрес колледжа.

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

3.3.3 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 законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, 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.

3.4 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.5 Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.5.1 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности колледжа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.5.2 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.

4 ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

4.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.3 Обращение, поступившее в колледж в форме электронного документа, в т.ч. через компонент «Госпаблики» ПОС, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

5.1. В целях информирования заинтересованных лиц о порядке рассмотрения обращений актуальная информация размещается на информационных стендах колледжа и на официальном сайте в разделе «Обращение граждан».

5.2 Информация включает в себя:

- сведения о месте нахождения колледжа (почтовый адрес), адрес электронной почты для направления обращений;
- график личного приема граждан директором колледжа;
- перечень сведений, которые должны сообщить граждане при обращении.

5.3 Делопроизводство по обращениям граждан ведется секретарем руководителя отдельно от других видов делопроизводства.

5.4 Письменное обращение, а также обращение, поступившее посредством электронной почты, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в колледж секретарем руководителя, в журнале обращения граждан (Приложение 1).

5.5 Обращение, поступившее в колледж в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.6 Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.7 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан», директор колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

5.8 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

5.9 Гражданин, подавший обращение, имеет право по телефону или лично получить следующие сведения о рассмотрении его обращения (с учетом режима работы колледжа):

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

6 РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

6.1 Рассмотрение обращений производится директором колледжа или лицом, его замещающим.

6.2 Непосредственное исполнение поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется исполнителем – заместителем директора, руководителем структурного подразделения, иными сотрудником колледжа, в компетенцию которого относится содержание обращения. Исполнитель предоставляет необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной

записки. Сотрудник колледжа, работающий с обращением, несет ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями исполнителя.

6.3 Директор колледжа:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан»;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.4 Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу колледжа, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.5 Ответ на обращение подписывается директором колледжа или лицом, его замещающим.

6.6 Ответ на обращение, поступившее в колледж 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.

6.7 Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.7.1 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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.

6.7.2 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.7.3 В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.7.4 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.7.5 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.

6.7.6 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 в колледж.

7 ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН

7.1 Личный прием граждан осуществляется директором колледжа или лицом, его замещающим. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения на информационных стендах и на официальном сайте колледжа в сети Интернет.

7.2 Запись граждан на личный прием осуществляется секретарем руководителя на основе обращений о записи на личный прием при личном посещении колледжа или по телефону: (34253) 7-21-73, в понедельник-пятницу с 9:00 до 17:00. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием секретарь руководителя проверяет его на соответствие следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

- наличие личной подписи и даты;

- представленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При поступлении обращения с нарушением указанных требований, гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

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

7.4 При поступлении устного обращения во время ведения личного приема, обращение регистрируется лицом, ведущим личный прием в Журнале учета приема граждан (Приложение 2).

7.5 Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

7.6 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 личного приема, о чем делается запись в Журнале учета приема граждан.

7.7 При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема граждан, директор колледжа или лицо, его заменяющее, дает соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов путем оформления карточки личного приёма граждан (Приложение 3).

7.8 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8 КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1 Директор колледжа осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2 Контроль полноты и качества работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действие (бездействие) должностных лиц.

8.3 Плановые проверки Журнала регистрации обращений граждан и Журнала учета приема граждан проводятся в соответствии с планом проверок. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе рассмотрения обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников колледжа.

8.4 По окончании календарного года письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан прошиваются и скрепляются печатью и подлежат хранению у секретаря руководителя в течение пяти лет. По истечении срока хранения уничтожаются.

9 ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

9.1 Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

9.2 В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.