



ГПОУ ЯО Ярославский градостроительный колледж



**ПОЛОЖЕНИЕ  
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**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 ГПОУ ЯО Ярославском градостроительном колледже (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**

- 4.1. 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, подтверждающие его доводы. Требования к письменным обращениям размещены на сайте колледжа <http://ygk.edu.yar.ru/> в разделе «Обращения граждан».
- 2.1. В обращении, направленном в электронном виде через официальный сайт, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты,

	Должность	ФИО	Дата	Подпись
Разработано	Руководитель ИЦ	Комиссарова О.В	14.07.17	
Согласовано	Зам. директора по УВР	Кулезнева И.Н.	14.07.17	
Введено в действие				
Размещено	Инtranet/Положения			

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://ygk.edu.yar.ru/> в разделе «Обращения граждан».

- 2.2. 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.
- 2.3. Обращения, не удовлетворяющие вышеуказанным требованиям, к рассмотрению не принимаются.
- 2.4. 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.
- 2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.
- 2.6. 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.
- 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. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.
- 3.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав обучающихся, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 3.7. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.
- 3.8. 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.
- 3.9. Письмо-запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в колледже.
- 3.10. При получении проекта ответа на обращение, директор проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с проектом ответа, директор передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.
- 3.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причиндать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
- 3.12. Обращения должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

- 3.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением ви затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием орга (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.
- 3.14. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правил делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать да регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адр текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавш документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

- 4.2. 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.
- 4.3. Как правило, прием граждан осуществляется директором колледжа в специально отведенны на это часы. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, заведующих отделениями, преподавателей или других работников колледжа.
- 4.4. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений о записи на личный прием в личном посещении колледжа или по телефону.
- 4.5. 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 случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.6. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.
- 4.7. Требования к гражданину, записавшемуся на личный прием размещены на сайте колледжа <http://ygl.edu.yar.ru/> в разделе «Обращения граждан».
- 4.8. При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.
- 4.9. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
- 4.10. 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.) 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.

**Форма карточки личного приема гражданина**

ГПОУ ЯО Ярославский градостроительный колледж

**КАРТОЧКА  
личного приема гражданина**

**Сведения о заявителе:**

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый 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 № \_\_\_\_\_

Приложение 2

**Форма журнала обращений**

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