

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Новосибирской области  
«Татарский педагогический колледж»



Протокол заседания Общего собрания  
(конференция) работников и  
обучающихся Учреждения  
от «23» января 2017г. № \_\_\_\_\_)

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
поступивших в ГАПОУ НСО «ТПК»**

**1. Общие положения**

Настоящее положение, далее -- Положение, о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГАПОУ НСО «ТПК», далее - Учреждение, определяет порядок регистрации и рассмотрения устных, письменных обращений граждан, также в форме электронного документа, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**2. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

1) **обращение гражданина** (далее - **обращение**) - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию локально нормативных актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения и общества;

3) **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 Учреждения, либо критика деятельности Учреждения;

4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**3. Требования к письменному обращению**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, контактный телефон.

3.2. В случае отсутствия в обращении сведений, указанных в п. 3.1. настоящего Порядка

(за исключением даты), обращение не рассматривается. В этом случае гражданину по возможности направляется уведомление о необходимости оформления обращения в соответствии с требованиями, установленными п. 3.1 настоящего Порядка.

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

#### **4. Направление и регистрация письменного обращения**

4.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на адрес места нахождения Учреждения или электронный адрес Учреждения, указанный на официальном сайте Учреждения (<http://pedcollege-tatarsk.edusite.ru>).

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, возвращается обратно в адрес заявителя.

#### **5. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

5.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

#### **6. Рассмотрение обращения**

6.1. Учреждение:

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

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

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.2 и 7 настоящего Порядка;

6.2. Ответ на письменное обращение подписывается директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

6.3. Ответ на письменное обращение, поступившее в Учреждение 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.

#### **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

7.1. В случае, если письменное обращение не содержит фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, но при этом содержит 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, при этом ответ на обращение гражданину не дается.

7.2. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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 Учреждения вправе принять решение о безосновательности



очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **8. Сроки рассмотрения письменного обращения**

8.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

## **9. Личный прием граждан**

9.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором Учреждения или лицом, исполняющим обязанности директора.

9.2. Личный прием осуществляется по предварительной записи у секретаря директора по телефону 8(38364)21232. При записи гражданин должен назвать свою фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и суть вопроса.

Запись производится секретарям в журнал учета личного приема граждан (форма журнала личного приема граждан отражена в Приложении № 1 к настоящему Порядку).

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (форма карточки личного приема граждан отражена в Приложении № 2 к настоящему Порядку). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

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

## **10. Заключительные положения**

10.1 Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно.

10.2. 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.

10.3. Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Приложения: 1. Форма журнала личного приема граждан на 1 л. в 1экз.

2. Форма карточки личного приема граждан на 1 л. в 1экз.

## Форма журнала личного приема граждан

| № п/п | Дата приема | Ф.И.О. гражданина | Адрес места жительства гражданина, контактный телефон | Краткое содержание обращения | Отметка о результатах приема (принятое решение) | Подпись лица проводившего прием |
|-------|-------------|-------------------|---|------------------------------|---|---------------------------------|
| 1     | 2           | 3                 | 4   | 5                            | 6   | 7                               |
|       |             |                   |   |                              |   |                                 |

**Форма карточки личного приема граждан  
КАРТОЧКА  
личного приема гражданина**

" " 20 . г.

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

\_\_\_\_\_  
(Адрес места жительства гражданина, электронная почта, контактный телефон)

**Краткое содержание обращения гражданина**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Содержание принятого решения по обращению гражданина**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность лица, производившего прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)