

СОГЛАСОВАНО
Советом колледжа
Протокол № 9 от
20.06.2025 г.
Председатель Совета колледжа
_____/Л.Т. Агафонова

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 01-20/357
от 20.06.2025 г.
Директор ГАПОУ КТиХО
_____/С.М. Медведева

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Самарской области «Колледж технического и художественного образования г. Тольятти»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в граждан в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Самарской области «Колледж технического и художественного образования г. Тольятти» (далее – ГАПОУ КТиХО, Колледж) разработано в соответствии с законодательными нормативными актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом ГАПОУ КТиХО

1.2. Настоящее Положение регулирует систему работы по рассмотрению обращений граждан в Колледже, регламентирует порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан. Положение определяет последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и имеет своей целью обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан.

2. Основные термины и понятия

2.1. В настоящем Положении под обращением гражданина (далее – Обращение) понимаются направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГАПОУ КТиХО.

2.2. Предложение – пожелания или рекомендации гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, регулирующих деятельность Колледжа, развитию общественных отношений, улучшению экономической и иных сфер деятельности Колледжа.

2.3. 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 Колледжа и должностных лиц, либо критика деятельности ГАПОУ КТиХО и должностных лиц.

2.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц вследствие нарушения работниками ГАПОУ КТиХО требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в ГАПОУ КТиХО.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на бесплатной основе.

4. Виды обращений граждан

4.1. Письменные обращения могут быть направлены гражданами в Колледж следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством использования сервиса «Обратная связь»; доставлены лично гражданином или его представителем. Почтовый адрес ГАПОУ КТиХО: 445032, Российская Федерация, Самарская область, г. Тольятти, ул. Воскресенская, д. 18.

Официальный электронный адрес: tu_ktiho@63edu.ru

4.2. В письменном обращении в обязательном порядке гражданин должен указать:

- свои фамилию, имя, отчество (при наличии);
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации;
- суть обращения (предложения, заявления, жалобы);

- личная подпись и дата (кроме обращений в форме электронных документов).

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством РФ фамилия, имя, отчество (при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа на бумажном носителе) или адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде), к рассмотрению не принимаются.

4.3. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» не рассматриваются обращения, в которых:

- 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.

4.4. Устные обращения граждан (личный прием) требуют предварительной записи при личном посещении Колледж или по телефону (8482) 69-12-39.

5. Порядок приема обращений граждан

5.1. Работу по приему, регистрации обращений граждан, направлению обращений на рассмотрение, контролю своевременности и эффективности решения по обращениям граждан выполняет должностное лицо, назначенное директором Колледжа.

5.2. Все письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, через сервис «Обратная связь» или доставленные лично гражданином/ его доверенным лицом, и соответствующие требованиям п.4 данного Положения, обрабатываются и регистрируются секретарем директора в течение 3-х дней с момента поступления в Колледж. Информация о них заносится в регистрационный журнал установленной формы. При регистрации указываются:

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине (фамилия и инициалы);
- адрес заявителя (почтовый или электронный), телефон заявителя (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- данные о приложениях к обращению.

5.3. После регистрации обращения направляются директору ГАПОУ КТиХО для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

5.4. По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, готовится проект уведомления, в котором дается обоснование оставления данного обращения без рассмотрения. Данное уведомление подписывается должностным лицом и отправляется заявителю на бумажном носителе (почтовое отправление) или в виде отсканированного документа (электронная почта).

5.5. Анонимные обращения граждан, поступившие в Колледж или работникам, не рассматриваются. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

5.6. Гражданин с момента регистрации его обращения имеет право с учетом режима работы Колледжа лично обратиться за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть также запрошена им по телефону или информационным системам общего пользования. Телефоны для справок: (8482) 69-12-39.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан

6.1. Работники ГАПОУ КТиХО, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. Работники Колледжа при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в существе обращения;
- в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
- оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат информации, не подлежащей разглашению;
- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;
- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям;

– при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. При этом 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.

6.3. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

6.4. Срок рассмотрения обращений, требующих глубокого изучения и анализа ситуации, составляют до 30 дней со дня регистрации.

6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.6. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

6.7. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

6.8. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника Колледжа на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

6.9. При получении проекта ответа на обращение директор ГАПОУ КТиХО проверяет его на предмет правильности оформления, полноту информации, соответствия выводов действующему законодательству. Согласованный директором Колледжа ответ передается для направления заявителю.

6.10. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех аспектов, а факты и аргументация, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращение граждан должны быть обоснованными, 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.

6.11. 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, наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

7. Личный прием граждан в Колледже

7.1. Личный прием граждан осуществляется директором ГАПОУ КТиХО или уполномоченным им лицом по предварительной записи (см. п. 4.4. данного Положения). Личный прием граждан директором проводится в понедельник с 15.00 до 16.00.

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

7.3. Директор ГАПОУ КТиХО или уполномоченное им должностное лицо, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам могут привлекать к их рассмотрению других работников Колледжа.

7.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационный журнал. 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 регистрационном журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Директор ГАПОУ КТиХО или уполномоченное им должностное лицо, ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив основания отказа и порядок обжалования данного решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

7.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию работника, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

7.7. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие

гражданина в рассмотрении поданного им обращения, работник Колледжа вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более, чем на один месяц. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

8. Сроки рассмотрения обращений

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

8.2. В исключительных случаях должностное лицо, в компетенцию которого входит работа с обращениями граждан, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.3. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день регистрации обращения.

8.4. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. В случае, если окончание срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

9. Права граждан при рассмотрении обращений

9.1. Граждане при рассмотрении их обращение имеют право:

- знакомиться с материалами по делу об обращении;
- предоставлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании;
- требовать получения в установленный срок письменного ответа о результатах рассмотрения обращения;
- обжаловать принятое решение;
- осуществлять иные права в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. По результатам рассмотрения обращений граждан должностное лицо Колледжа принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;

— о направлении обращения по подведомственности.

10.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

10.3. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, но не приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

10.4. Директор ГАПОУ КТиХО, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение работнику Колледжа.

10.5. В случае несогласия с решением, принятым Колледжем, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу, либо в суд в установленном порядке.

11. Ответственность на нарушение Положения

11.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Положения влекут за собой ответственность установленных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.