

УТВЕРЖДЕНО  
приказом № 997  
от 18 декабря 2020 г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБПОУ «ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ ТРАНСПОРТА И СЕРВИСА»**

### **I. Общие положения**

1.1. Данное положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «Тверской колледж транспорта и сервиса» (далее Колледж) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Для целей настоящего положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Колледж или директору Колледжа письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Колледж;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов Колледжа, его деятельности, развитию общественных отношений, улучшению отношений в социально-экономической и иных сферах деятельности;

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, органов самоуправления, представителей администрации Колледжа, руководителей его подразделений, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

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

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Колледж и директору Колледжа. Обращение может быть направлено по электронной почте [rrcpl10@mail.ru](mailto:rrcpl10@mail.ru). Электронное обращение переводится в бумажную форму

(распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Организация работы по учету, регистрации обращений и личному приему граждан возлагается на делопроизводителя Колледжа.

1.6. Запрещается направлять жалобу должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

## **II. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение**

2.1. Все поступающие в Колледж письменные обращения граждан, независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету в приёмной директора в группе входящих документов.

2.2. Письма граждан с надписью "лично" после прочтения адресатами в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию делопроизводителю в установленном порядке.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Колледж.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема директором или его заместителями должны быть переданы делопроизводителю не позднее следующего рабочего дня.

2.4. Для регистрации обращений граждан используется журнал регистрации обращений граждан. В журнал регистрации обращений граждан вносятся основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- количество листов обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой);
- сопроводительный документ (в случае переадресации).

2.5. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в

соответствующей графе журнала регистрации указывается регистрационный номер первого обращения

2.6. Передача обращений граждан на исполнение заместителям директора или руководителям подразделений Колледж осуществляется делопроизводителем.

2.7. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах-запросах следует направлять в подразделения ксерокопии этих обращений.

2.8. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

### **3. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения**

3.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Колледже, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих организаций с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки	- до 30 дней
обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу	- до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

3.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возложена на непосредственного исполнителя и директора Колледжа. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с Колледжа ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

3.4. При регистрации письменное обращение рассматривается делопроизводителем с целью определения выполнения заявителем требований статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", предъявляемым к письменному обращению. Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего

должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

3.5. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (ред. от 24.11.2014) и настоящей Инструкцией, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

3.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело делопроизводителем.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору Колледжа.

21. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

22. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор Колледжа или лицо, его замещающее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному. О данном решении Колледж уведомляет гражданина, направившего обращение.

23. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую тайну, гражданину, направившему обращение, Колледжем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

24. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, директор назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Делопроизводитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

25. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляется в течение семи 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.

26. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Колледжа, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

27. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Колледжа, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, управлением-исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

28. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

29. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них 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.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

30. В случаях, когда в резолюции директора поручение дается двум или нескольким заместителям директора или руководителям подразделений, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым. Соисполнитель представляет предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнения обращения.

39. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Колледжа с мотивированной просьбой о его продлении, согласованной делопроизводителем, но не более чем на 30 дней.

40. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад руководству, запрос и т.п.) вносятся в журнал регистрации обращений граждан.

41. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

42. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

## **VI. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан**

43. Ответы на обращения граждан дают директор Колледжа, его заместители, а также руководители структурных подразделений лица в пределах своей компетенции.

44. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе вносится в журнал регистрации обращений граждан. 53. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланках Рособнадзора или управлений с угловым штампом в соответствии с установленными правилами.

45. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

Например: Иванову А.А.

ул. Грибоедова, дом 5, кв. 12,  
Тверь, 170026.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

46. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

47. Ответы на письменные обращения, поступившие в Колледж, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

48. Ответственность за сохранность журнала регистрации обращений граждан, входящих и исходящих документов, связанных с рассмотрением заявлений граждан возлагается на делопроизводителя.

## **VI. Организация личного приема граждан**

49. Личный прием граждан в Колледже организуется в следующие дни и часы недели:

Директор	- вторник, с 11.00 до 12.00
Заместители директора, руководители подразделений-	- ежедневно, кроме вторника и пятницы, предпраздничных праздничных и выходных дней, с 14.00 до 17.00.

50. Граждане, желающие пройти на личный прием к должностным лицам Колледжа по личным вопросам, обращаются в приёмную директора лица.

Руководители подразделений Колледжа осуществляют также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема.

51.. Прием вышестоящим по должности должностным лицом осуществляется, как правило, при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.

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

53. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Должностные лица, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Лицея, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления.

54.. Если во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке.

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

**Составлено в соответствии с Инструкцией О ПОРЯДКЕ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОЙ  
СЛУЖБЕ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ от**

11 декабря 2014 г. N 1900

Г.А. Морозовой, ст.методистом

ГБПОУ "ТКТИС", Калинкина Татьяна Анатольевна  
12.09.2022 09:03 (MSK), Простая подпись