

**Министерство общего и  
профессионального образования  
Свердловской области**



Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Свердловской области  
«Верхнесалдинский авиаметаллургический техникум»

**«Верхнесалдинский  
авиаметаллургический техникум»  
(ГАПОУ СО «ВСАМТ»)**

**Положение**

№ 2

Верхняя Салда

**о порядке обращения граждан и порядке  
рассмотрения обращений граждан**

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор ГАПОУ СО**

**«ВСАМТ»**



Н.А. Раkitина

20 17 год

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устава государственного автономного образовательного учреждения среднего профессионального образования Свердловской области «Верхнесалдинский авиаметаллургический техникум» (далее – техникум).

1.2. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, в техникуме выполняет секретарь (помощник) директора в приемной директора техникума (далее – Приемная).

**2. Право граждан на обращение.**

2.1. Граждане могут обратиться к ведущему прием должностному лицу в устной или письменной форме.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, должностным лицам техникума.

2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

2.4. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**3. Регистрация и рассмотрение обращений граждан.**

3.1. Все поступающие в техникум обращения, в том числе электронные направленные через официальный сайт ГАПОУ СО «ВСАМТ» (<http://vsamt.ws>) регистрируются Приемной в журнале учета обращений граждан в день их поступления. При этом проверяется правильность адресования корреспонденции и наличие указанных документов.

3.2. На каждом поступившем обращении в правом нижнем углу первого листа проставляется дата поступления обращения и порядковый номер поступившего обращения.

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

3.3. Обращение считается коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени администрации предприятия или общественной организации.

Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. При этом в графе «ФИО» заявителя указывается, например, Ивановы.

3.4. Если автор прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

3.5. На обращении, поступившем без подписи, проставляется буквенное обозначение «АН».

3.6. Определяется вид обращения: жалоба, заявление, предложение.

**Жалоба** – обращение граждан с требованиями о восстановлении прав и их законных интересов, нарушенных действиями либо решениями должностных лиц учебного заведения.

**Заявление** – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Предложение** – обращение, направленное на улучшение деятельности техникума.

3.7. Зарегистрированные письма докладываются руководству техникума.

Обращения с пометкой «лично» или «конфиденциально» рассматриваются теми сотрудниками, которым они адресованы.

3.8. Обращения граждан в соответствии с поручениями руководства направляются на исполнение, при этом в журнале делаются специальные отметки о направлении обращения исполнителям с постановкой на контроль или без него.

3.9. Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по его рассмотрению координирует исполнитель, указанный в резолюции первым.

3.10. Не разрешается передавать письма из одного структурного подразделения в другие, минуя Приемную.

3.11. Обращения граждан после их разрешения возвращаются в Приемную со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел. Как правило, требуется возврат подлинников писем вместе с ответом о результатах рассмотрения. В отдельных случаях на исполнение направляются копии писем.

3.12. Хранение дел у исполнителей запрещается.

3.13. Письма граждан не направляются на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

3.14. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них отсутствуют просьбы, жалобы, предложения, или содержатся общие рассуждения по известным проблемам, внутренней и внешней политике, или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию или некорректные по тону. На письме (в правом нижнем углу первого листа) проставляется отметка «В дело» с указанием даты и фамилии исполнителя.

#### **4. Права гражданина при рассмотрении обращения.**

4.1. При рассмотрении обращения должностными лицами техникума гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

4.1.3. 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.

4.1.4. 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;

4.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.**

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностным лицам техникума или в государственный орган, орган местного самоуправления или в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц, а так же в случае несогласия с решением должностных лиц техникума.

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 должностными лицами техникума письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **6. Требования к обращениям.**

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

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

6.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, 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. Формы электронного обращения граждан доступны на официальном сайте ГАПОУ СО «ВСАМТ» в разделе Техникум/Обращения граждан/Правила/Отправить письмо с ответом в электронной форме. Образец заполнения электронных форм: письма с ответом в электронной форме и письма с ответом в письменной форме доступен в Приложении 1 настоящего Положения.

## **7. Направление и регистрация обращения.**

7.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Приемную техникума.

7.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц техникума, 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, за исключением случая, указанного в пункте 10 настоящего Положения.

7.3. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции государственных органов, органов местного самоуправления, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.4. Администрация техникума при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может

в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

8.1. Обращение, поступившее должностным лицам техникума в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

## **9. Рассмотрение обращений.**

9.1. Должностное лицо, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов:

9.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

9.1.2. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;

9.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

9.1.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Положения;

9.1.5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностных лиц техникума, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

9.3. В случае необходимости рассмотрение обращений граждан может выноситься на заседание рабочей группы по рассмотрению обращений граждан.

9.4. Ответ на обращение подписывается директором техникума или должностным лицом из числа заместителей директора, главным бухгалтером, заведующим отделением, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, указанных в заявлении.

9.5. Ответ на обращение, поступившее в техникум 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.

## **10. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

10.1. 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.

10.2. Директор техникума или должностные лица техникума, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, указанных в заявлении, 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.

10.3. 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.

10.4. 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 техникума или должностные лица техникума, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, указанных в заявлении, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направлялись должностным лицам техникума. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **11. Работа с отдельными видами обращений.**

### 11.1. Повторные письма

11.1.1. Повторными письмами считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

11.1.2. При работе с повторными обращениями Приемной формируются уже имеющиеся ранее документы по обращениям данного заявителя.

11.1.3. Повторные письма докладываются директору техникума и при необходимости ставятся им на контроль.

11.1.4. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы.

### 11.2. Вложения в конверты

11.2.1. Ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки, другие документы, приложенные к письмам, возвращаются автору обращения.

### 11.3. Анонимные обращения

11.3.1. Письменные обращения граждан, в которых не указаны или написаны неразборчиво фамилия, имя, отчество, которые не содержат данных о месте жительства заявителя либо о его работе или учебе, признаются анонимными.

11.3.2. При регистрации в графе «ФИО» делается запись «Анонимное».

11.3.3. Анонимные письма, как правило, рассмотрению не подлежат. Директор техникума может принять другое решение.

11.3.4. Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются Приемной в правоохранительные органы.

## **12. Сроки рассмотрения обращения.**

12.1. Сроки рассмотрения писем определяются в соответствии с действующим законодательством (до одного месяца со дня поступления; обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, – безотлагательно).

12.2. Авторы обращений, как правило, извещаются в письменной или устной форме о том, куда направлены для рассмотрения их письма. Когда это возможно, автор обращения извещается по телефону или на личном приеме.

Не уведомляются авторы писем, если по содержанию письмо является некорректным или бессмысленным, отсутствует адрес заявителя, письмо анонимное.

12.3. В тех случаях, когда для рассмотрения письма необходимо проведение специальной проверки, получение дополнительного материала и принятие других мер, сроки окончательного рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, но не более чем на один месяц, о чем сообщается заявителю в трехдневный срок.

В случае продления срока рассмотрения обращения оно берется на дополнительный контроль.

### **13. Работа с обращениями, поставленными на контроль.**

13.1. Обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, обязательно берутся руководством техникума на контроль и проверяются.

На контроль в обязательном порядке ставятся и обращения, по которым имеются конкретные поручения сотрудникам техникума.

13.2. О постановке на контроль исполнения поручения на листе резолюции проставляется штамп «контроль».

13.3. Контроль за прохождением обращений граждан осуществляет Приемная.

13.4. Приемная, осуществляющая контроль, имеет право:

- запрашивать у исполнителей необходимые сведения о ходе исполнения поручений;
- требовать от исполнителей справки о причинах задержки исполнения поручений;
- вносить предложения по устранению выявленных нарушений в исполнении поручений и улучшению организации контроля.

13.5. Если исполнение поручения задерживается, то непосредственный исполнитель обязан обратиться к директору техникума за разрешением на продление установленного срока не позднее, чем за два дня до его истечения.

13.6. При поступлении ответов на контрольные обращения Приемная передает дело директору или другому должностному лицу по его поручению, который анализирует качество и полноту рассмотрения поставленных вопросов, после чего визирует ответ «В дело» или обязывает продолжить контролировать решение поставленных вопросов.

13.7. Если ответы не отвечают установленным требованиям, то такие материалы возвращаются исполнителям на доработку.

Требования к содержанию и оформлению ответов на контрольные письма:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан (что, когда и кем сделано или будет сделано);
- если сроки выполнения поручения задерживаются, то должны быть указаны причины и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть четкое упоминание о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о его содержании;
- ответ подписывается руководителем того структурного подразделения, куда направлялось письмо на рассмотрение;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина.

13.8. Письма считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены и решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и заявителю дан ответ в письменной или устной форме.

13.9. Снятие с контроля исполнения поручения по обращению производится только по распоряжению директора или другого должностного лица по его поручению. При этом делается отметка «Снято с контроля», которая заверяется подписью указанных лиц с проставлением даты, после чего обращения направляются «В дело».

### **14. Личный прием граждан.**

14.1. Личный прием граждан в техникуме проводят директор техникума, его заместители, главный бухгалтер, заведующими отделениями.

14.2. Запись на личный прием к директору осуществляет Приемная ежедневно в часы работы. Если директор имеет возможность, то принимает граждан без предварительной записи.

При этом изучается возможность выполнения обращения в структурных подразделениях техникума.

Заместители директора, заведующие отделениями, главный бухгалтер ведут прием без предварительной записи.

14.3. На каждое обращение к директору делается запись в журнале учета приема посетителей (по личным вопросам), в котором указывается дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя, род занятий, краткое содержание просьбы. Указываются результаты рассмотрения либо резолюция директора с поручением исполнителю.

При необходимости предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное заявление в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, при этом в журнале делается отметка «оставлено заявление», его номер и дата регистрации.

14.4. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист соответствующего подразделения техникума.

14.5. Контроль за исполнением поручений директора по устным обращениям граждан осуществляет Приемная.

14.6. Поступившие ответы о принятых мерах направляются для ознакомления директору техникума.

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

## **15. Ответственность за невыполнение требований настоящего положения.**

15.1. Должностные лица, виновные в нарушении требований настоящего положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, Уставом техникума и Правилами внутреннего трудового распорядка техникума.

## **16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.**

16.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц техникума при рассмотрении обращения, по решению суда.

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

### **РАЗРАБОТАЛ:**

Специалист по кадрам

С.Ю. Радевич

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заместитель директора по безопасности

К.О. Шолохов

Заместитель директора по УВР

Ю.Д. Никольникова

Председатель СТК

Л.А. Гаврилин

### **РАССМОТРЕНО:**

На \_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

# Приложение 1 к Положению о порядке обращения граждан и порядке рассмотрения обращений граждан

## Техникум

Сведения о образовательной организации

Основные сведения

Структура и органы управления образовательной организацией

Документы

Образование

Коллектив техникума

Руководство

Педагогический состав

Социальное партнерство

Страницы истории

Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса

Платные образовательные услуги

Финансово-хозяйственная деятельность

Вакантные места для приема (перевода)

Научно-методическое сопровождение

Государственная итоговая аттестация

Противодействие коррупции

Бесплатная юридическая помощь

Обратная связь

**Обращения граждан**

Правовая база

Рекомендуемые сайты

## Новости

» [Все новости](#)

» [Студенту](#)

» [Абитуриенту](#)

» [Новости техникума](#)

» [Объявления](#)

» [Поздравления](#)

[Главная](#) » [Обращения граждан](#) » [Правила](#) » Отправить письмо с ответом в электронной форме

## Отправить письмо с ответом в электронной форме

Получить ответ: [в электронной форме](#) [в письменной форме](#)

Фамилия: \*

Иванов

Имя: \*

Иван

Отчество:

Иванович

Организация:

Адрес электронной почты: \*

ivanov@vsamt.ws

Номер телефона:

+7 (999) 999 99-99

Социальное положение:

Рабочий

Текст: \*

Суть предложения, заявления или жалобы

Прикрепить файл:

Файл не выбран.

Обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования. Размер файла вложения не может превышать 10 Мб. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, rtf, pdf, doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, jpg, png, tif, bmp, avi, mov, mp3, wav.



- Сведения о образовательной организации
- Основные сведения
- Структура и органы управления образовательной организацией
- Документы
- Образование
- Коллектив техникума
- Руководство
- Педагогический состав
- Социальное партнерство
- Страницы истории
- Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса
- Платные образовательные услуги
- Финансово-хозяйственная деятельность
- Вакантные места для приема (перевода)
- Научно-методическое сопровождение
- Государственная итоговая аттестация
- Противодействие коррупции
- Бесплатная юридическая помощь
- Обратная связь
- Обращения граждан
- Правовая база
- Рекомендуемые сайты

## Новости

- » Все новости
- » Студенту
- » Абитуриенту
- » Новости техникума
- » Объявления
- » Поздравления
- » Публикации в СМИ
- » Разное

## Календарь

## Отправить письмо с ответом в письменной форме

Получить ответ: [в электронной форме](#) [в письменной форме](#)

Фамилия: \*

Иванов

Имя: \*

Иван

Отчество:

Иванович

Организация:

Адрес электронной почты:

ivanov@vsamt.ws

Номер телефона:

+ 7 (999) 999 99-99

Социальное положение:

Рабочий

Населенный пункт: \*

Верхняя Салда

Индекс: \*

624760

Адрес (почтовый): \*

Свердловская область, город Верхняя Салда, улица Энгельса, дс

Текст: \*

Суть предложения, заявления или жалобы

Прикрепить файл:

Обзор...

Файл не выбран.

Обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования. Размер файла вложения не может превышать 10 МБ. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: bit, rtf, pot, doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, jpg, png, tif, bmp, avi, mov, mp3, wma

Отправить