


16 марта 1941г.  ГПОУ «ЧТКУ»	Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в ГПОУ «ЧТКУ»	Количество страниц 7
	ГПОУ «ЧТКУ» - ООД	

ООД-4

**Лист изменений в документе**

**Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан  
в Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Читинское торгово-кулинарное училище»**

Дата внесенных изменений	Изменения, внесенные в документ
26.12.2017	Первый вариант Положения
ноябрь, 2019	Обновлен перечень нормативных документов, которые легли в основу Положения

Рассмотрено на заседании  
Совета руководства ГПОУ «ЧТКУ»  
«13» *января* 20 *18* г.  
Протокол № *18*



## Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в Государственное профессиональное образовательное учреждение «Читинское торгово-кулинарное училище»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами, получателями образовательной услуги, права на обращение в Государственное профессиональное образовательное учреждение «Читинское торгово-кулинарное училище» (далее - ГПОУ «ЧТКУ»), порядок и сроки рассмотрения обращений граждан должностными лицами ГПОУ «ЧТКУ».

1.2. Настоящее положение разработано на основе:

- ФЗ РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (ред. от 27.12.2018);
- ФЗ №273-ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации»;
- ФЗ от 07.05.2013 № 80 - ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- Федерального закона № 273 - ФЗ от 25.12.2008 «О противодействии коррупции»;
- Гражданским процессуальным кодексом РФ;
- Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден Министерством культуры Российской Федерации 25.08.2010);
- Уставом ГПОУ «ЧТКУ».

1.3. Установленный настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, получателей образовательных услуг в ГПОУ «ЧТКУ», распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством РФ и международными соглашениями РФ.

1.4. Граждане имеют право обращаться в ГПОУ «ЧТКУ» лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения руководителям ГПОУ «ЧТКУ».

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

1.6. Как можно обратиться в ГПОУ «ЧТКУ»:

- написать письмо через ФГУП «Почта России» по адресу: 672039, Забайкальский край. г. Чита. ул. Верхоленская, 14;
- написать сообщение по адресу электронной почты ГПОУ «ЧТКУ»: [бухгалтеркык@mail.ru](mailto:бухгалтеркык@mail.ru);
- обратиться через форму обратной связи на сайте ГПОУ «ЧТКУ» - [chtku.ru](http://chtku.ru);
- позвонить лично по телефонам (см. на сайте ГПОУ «ЧТКУ» в разделе «Руководство. Педагогический коллектив»).

1.7. Все поступающие в ГПОУ «ЧТКУ» обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления (секретарём директора), регистрируются в журнале учета обращений граждан (Приложение№1).

После регистрации обращения направляются директору ГПОУ «ЧТКУ» для оформления резолюции с указанием подразделения, исполнителя, порядка и срока исполнения.

1.8. Сроки хранения обращений граждан и документы по их рассмотрению установлены (ст. 183а, б) в Перечне типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (утвержден Министерством культуры Российской Федерации 25.08.2010), зависят от их значимости и составляют:

- предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – постоянно;
- личного характера – 5 лет;
- оперативного характера – 5 лет.

## **2. Основные термины**

- 1) Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу ГПОУ «ЧТКУ» письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГПОУ «ЧТКУ», улучшению материально-технических и иных сфер деятельности училища;
- 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 должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц ГПОУ «ЧТКУ»;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ГПОУ «ЧТКУ» либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

### **3. Права и обязанности граждан, получателей образовательных услуг, при рассмотрении обращений, поступивших в ГПОУ «ЧТКУ».**

#### **Права и обязанности должностных лиц ГПОУ «ЧТКУ» при работе с обращениями граждан**

#### **3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом ГПОУ «ЧТКУ» гражданин, получатель образовательной услуги, имеет право:**

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 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) 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;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 6) гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) образовательной организации или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда;

3.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения образовательной организацией или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

#### **3.3. Права и обязанности должностных лиц ГПОУ «ЧТКУ» при работе с обращениями граждан:**

- должностные лица ГПОУ «ЧТКУ» при работе с обращениями граждан имеют право на защиту чести, достоинства и деловой репутации.

##### **3.3.1. Должностные лица ГПОУ «ЧТКУ» обеспечивают:**

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

### **4. Гарантия безопасности граждан, получателей образовательных услуг, в связи с его обращением в ГПОУ «ЧТКУ»**

4.1. Запрещается преследовать граждан, получателей образовательных услуг, в связи с его обращением в организацию или к должностному лицу с

критикой деятельности образовательной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

## **5. Требования к письменному обращению граждан, получателей услуг в ГПОУ «ЧТКУ»**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо название образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением и Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **6. Направление и регистрация письменного обращения граждан, получателей образовательных услуг в ГПОУ «ЧТКУ»**

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в образовательную организацию или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию или должностному лицу.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения или должностного лица, 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.

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

6.5. Образовательная организация или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в 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.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.6 данного раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **7. Рассмотрение обращений граждан в ГПОУ «ЧТКУ»**

7.1. Обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости образовательная организация или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7.3. Образовательная организация или должностное лицо:

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

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;



5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.4. Образовательная организация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.5. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.6. Ответ на обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. 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. 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. Образовательная организация или должностное лицо 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.

8.4. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае, 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, руководитель образовательной

организации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **9. Сроки рассмотрения письменного обращения**

9.1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, руководитель образовательной организации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **10. Личный приём граждан в ГПОУ «ЧТКУ»**

10.1 Личный прием граждан в образовательной организации проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №2). 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.

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

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрений обращений граждан, получателей образовательных услуг в ГПОУ «ЧТКУ»**

11.1. Образовательная организация и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих



обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, получателей образовательных услуг.

11.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

**Форма журнала учета обращений граждан**

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**Левая сторона журнала**

№ п/п	Форма обращения	Дата, время регистрации обращения	Ф.И.О.	Место работы, должность	Адрес прописки, телефон
1	2	3	4	5	6

**Правая сторона журнала**

По какому вопросу	Кому направлен на рассмотрение	Результаты рассмотрения (дан ответ устный, письменный, № исх., личный прием или отказано)	Примечание (отметка о повторном обращении, передаче в вышестоящие инстанции и др.)
7	8	9	10

**Приложение №2.**

**ФОРМА УЧЕТНОЙ КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата и время личного приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_ час. \_\_ мин.

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Адрес (прописка) \_\_\_\_\_

По какому вопросу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения личного обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего приём

\_\_\_\_\_

должность

\_\_\_\_\_

подпись

/ \_\_\_\_\_ /

расшифровка подписи