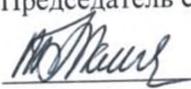


Принято на заседании  
Совета колледжа  
Протокол № 16  
От «30» июня 2021 года

Председатель совета  
 Т.М.Малыгина

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАПОУ АО «Няндомский  
железнодорожный колледж»

  
Т.П.Матевосян  
«06» 06 2021 года приказ № 54

## Положение о порядке приема и рассмотрения предложений, жалоб и заявлений граждан

### 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке приема и рассмотрения предложений, жалоб и заявлений граждан (далее – Порядок) разработан в целях повышения эффективности деятельности ГАПОУ АО «Няндомский железнодорожный колледж» (далее – Колледж), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при поступлении предложений, жалоб и заявлений граждан. Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность исполнения действий (административных процедур) при поступлении предложений, жалоб и заявлений граждан.

В Порядке используется термины

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в колледж или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в колледж или должностному лицу;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию управления и развития колледжа, общественных отношений.
- 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 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;
- 5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в колледже.

1.2. Рассмотрение предложений, жалоб и заявлений граждан осуществляется директором Колледжа.

1.3. Исполнение приема предложений, жалоб и заявлений граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09 февраля 2010 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

1.4. В процессе приема и рассмотрения предложений, жалоб и заявлений граждан по настоящему Порядку колледж осуществляет взаимодействие с другими учреждениями.

1.5. Конечным результатом исполнения являются:

- ответ на обращение гражданина;
- отказ в рассмотрении обращения.

1.6. Право на обращение имеют:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства.

## **2. Требования к исполнению порядка приема и рассмотрения предложений, жалоб и заявлений граждан**

2.1. Порядок информирования

Информация о порядке приема и рассмотрения предложений, жалоб и заявлений граждан размещается на стендах колледжа и включает в себя:

- сведения о местонахождении, контактные телефоны, адрес электронной почты Колледжа (Приложение № 1);
- режим работы Колледжа;
- график личного приема граждан директором Колледжа;
- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок рассмотрения предложений, жалоб и заявлений граждан;
- текст Порядка с приложениями.

2.2. График приема граждан

Прием граждан директором колледжа осуществляется еженедельно, по предварительной записи.

Формы обращения

Обращение может быть:

- индивидуальным;
- коллективным.

### 2.3. Способы передачи и направления обращений

Обращение может быть направлено:

- устно – на личном приеме или по телефону;
- письменно – через отделения почтовой связи, по факсу, по электронной почте.

### 2.4. Сроки рассмотрения предложений, жалоб и заявлений граждан

2.4.1. Ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема или по телефону, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

2.4.2. Если для ответа на устное обращение требуется установление обоснованности доводов автора обращения и принятие мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, ответ дается в письменном виде по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Порядком.

2.4.3. Срок ответа на письменное обращение гражданина, не требующего дополнительного изучения и проверки, не должен превышать 30 календарных (22 рабочих) дней с момента его регистрации.

### 2.5. Требования к обращению

2.5.1. В устном обращении гражданин называет фамилию, имя, отчество, номер контактного телефона.

2.5.2. Письменное обращение направляется на имя директора. Заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.5.3. В случае необходимости гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии, подтверждающие его доводы.

2.5.4. Письменное обращение не должно содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.5.5. Текст письменного обращения, фамилия и адрес гражданина, направившего обращение, должны поддаваться прочтению.

### 2.6. Основания для отказа в приеме и рассмотрении предложений, жалоб и заявлений граждан.

2.6.1. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения:

а) если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

б) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Колледжа, ему разъясняется невозможность предоставления информации и представляется информация об органе, в компетенцию которого входят интересующие его вопросы.

2.6.2. В подготовке ответа на письменное обращение гражданина может быть отказано, если:

а) в обращении не указаны: фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение безотлагательно подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

б) в обращении обжалуется судебное решение (такое обращение в течение 5 рабочих дней возвращается гражданину).

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

г) текст обращения не поддается прочтению (ответ на такое обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 5 рабочих дней сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

д) в 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.

Директор Колледжа либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направлялось в Колледж. Гражданин, направивший обращение, в течение 7 рабочих дней уведомляется о данном решении.

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных граждан и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну.

Гражданину, направившему обращение, в течение рабочих дней сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

ж) в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Директора Колледжа.

Такое обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

### **3. Административные процедуры**

Порядок приема и рассмотрения предложений, жалоб и заявлений включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения и подготовка ответа;
- контроль над исполнением Порядка.

#### **3.1. Прием и регистрация обращения**

а) Основанием для начала административной процедуры является личное обращение гражданина или поступление письменного обращения гражданина в Колледж

б) Сотрудник, ответственный за делопроизводство, регистрирует письменное обращение.

в) Прием и регистрация устного обращения осуществляются в момент личного обращения гражданина.

г) При поступлении обращения на адрес электронной почты Колледжа или через официальный сайт Колледжа, сотрудник Колледжа, ответственный за делопроизводство, направляет уведомление на адрес электронной почты гражданина о приеме обращения, распечатывает обращение на бумаге и регистрирует его как письменное обращение.

#### **3.2. Рассмотрение обращения и подготовка ответа**

### 3.2.1. Рассмотрение устного обращения

а) При обращении гражданина по телефону, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, сотрудник Колледжа, ответственный за делопроизводство, с согласия гражданина дает ответ на обращение устно по телефону.

б) Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, сотрудник Колледжа, ответственный за делопроизводство, направляет в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган и соответствующем должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

дает гражданину разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

### 3.2.2. Рассмотрение письменного обращения

а) Сотрудник Колледжа, ответственный за делопроизводство, проверяет письменное обращение на соответствие требований п. 2.6 Порядка.

б) Если обращение не соответствует требованиям п. 2.6 Порядка, то ответ на обращение не дается.

в) Если обращение соответствует требованиям п. 2.6 Порядка, сотрудник Колледжа, ответственный за делопроизводство, направляет письменное обращение Директору.

г) Директор Колледжа рассматривает обращение и определяет ответственного за рассмотрение обращения, в компетенцию которого входят вопросы, поставленные в обращении гражданина.

д) Ответственный за рассмотрение обращения, в компетенцию которого входят вопросы, поставленные в обращении гражданина, знакомится с обращением гражданина и дает ответ на поставленные вопросы гражданина.

В случае необходимости, ответственный за обращение, в компетенцию которого входят вопросы, поставленные в обращении гражданина:

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы.
- обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место или с участием гражданина.

е) ответственный за обращение, в компетенцию которого входят вопросы, поставленные в обращении гражданина, изучает обращение гражданина, проверяет обоснованность доводов, наличие законных оснований для удовлетворения просьбы гражданина, готовит письменный ответ гражданину и передает его вместе с обращением и материалами по обращению директору Колледжа на подпись.

ж) В случае необходимости ответственный за обращение, в компетенцию которого входят вопросы, поставленные в обращении гражданина, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

з) Директор Колледжа проверяет представленные материалы и подготовленный ответ на обращение гражданина и подписывает его.

и) Сотрудник, ответственный за делопроизводство, регистрирует ответ и отправляет его гражданину.

к) Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Колледжа обращение направляется в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

л) Если решение поставленных в письменном обращении вопросов, относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копии обращения направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

### 3.2.3. Порядок продления сроков рассмотрения обращения

а) Если рассмотрение обращения гражданина требует проведения дополнительной или специальной проверки, истребования дополнительных материалов, либо принятия других мер, и выявления вновь возникших обстоятельств, ответственный за рассмотрение обращения, пишет на имя директора Колледжа служебную записку, в которой поясняет причины продления срока не более 30 календарных дней, уведомив заявителя в течение 3 рабочих дней после принятия решения о продлении.

б) Директор Колледжа знакомится со служебной запиской, определяет обоснованность доводов для продления сроков и продлевает срок рассмотрения обращения или оставляет его прежним.

в) Срок ответа на обращение гражданина, требующего проведения дополнительной или специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер и выяснения, вновь возникших обстоятельств, может быть продлен еще не более чем на 30 календарных дней.

г) Гражданину направляется письменное уведомление о продлении срока рассмотрения обращения в течение 3 рабочих дней после принятия решения о продлении.

## 4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в Колледже проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

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

4.7. Правом на внеочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;
- 3) Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического труда, Герои Труда Российской Федерации;

- 4) инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети – инвалиды с одним родителем или иным законным представителем;
- 5) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа, а также лица потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя, с одним законным представителем;
- 6) беременные женщины;
- 7) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет;
- 8) граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;
- 9) граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;
- 10) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:
  - супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;
  - дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации с одним родителем или иным законным представителем;
  - родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;
  - лица, находящиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получившие от него помощь, которая была для них постоянным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
  - граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;
  - граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации.

## **5. Заключительные положения**

### 5.1. Ответственность сотрудников Колледжа при исполнении Порядка

- а) ответственность за прием и регистрацию обращений граждан несет сотрудник Колледжа, ответственный за делопроизводство
- б) ответственность за рассмотрение и подготовку ответа на обращение гражданина несет ответственный, в компетенцию которого входят вопросы, поставленные в обращении гражданина;

### 5.2. Контроль над исполнением Порядка

- а) Контроль над полнотой и качеством исполнения Порядка включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан при рассмотрении и подготовке ответов на обращения граждан.
- б) Контроль над полнотой и качеством исполнения Порядка осуществляется на основании локальных правовых актов (приказов) Колледжа.
- г) Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Колледжа положений Порядка, нормативных правовых актов Российской Федерации и Архангельской области, регулирующих исполнение Порядка.

### 5.3. Обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Порядка

- а) Гражданин имеет право обжаловать действия (бездействия) и решения должностных лиц Техникума, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения Порядка.

## **Приложение № 2**

к Порядку приема и рассмотрения  
предложений, жалоб и заявлений граждан  
к приказу директора по основной деятельности  
От \_\_\_\_\_ 2021 года №

### **СВЕДЕНИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ, АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ**

#### **ГАПОУ АО «НЯНДОМСКИЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

Адрес государственного автономного профессионального образовательного учреждения Архангельской области «Няндомский железнодорожный колледж»: 164200, Архангельская область, город Няндомы, ул. Строителей, дом 23 а

Телефон/ факс государственного автономного профессионального образовательного учреждения Архангельской области «Няндомский железнодорожный колледж» для консультаций по вопросам приема и рассмотрения предложений, жалоб и заявлений граждан: (818-38) 6-40-26.

Адрес электронной почты государственного автономного профессионального образовательного учреждения Архангельской области «Няндомский железнодорожный колледж» для консультаций по вопросам приема и рассмотрения предложений, жалоб и заявлений граждан: [ngtpriem@atnet.ru](mailto:ngtpriem@atnet.ru)

Адрес официального сайта государственного автономного профессионального образовательного учреждения Архангельской области «Няндомский железнодорожный колледж» <http://нжк29.рф/>