

Государственное профессиональное образовательное
учреждение Ярославской области Мышкинский
политехнический колледж

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГПОУ ЯО Мышкинского
политехнического колледжа

Т.А. Кошелева

Приказ № 3 от 13.01.2026



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в государственное
профессиональное образовательное учреждение Ярославской области
Мышкинский политехнический колледж

Мышкин, 2026

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в
государственное профессиональное образовательное
учреждение Ярославской области Мышкинский
политехнический колледж

I. Общие положения

Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ ЯО Мышкинский политехнический колледж (далее – Положение), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

Все поступившие письменные обращения граждан (далее – обращения) регистрируются в журнале письменных обращений граждан и ставятся на контроль исполнения в течение трех дней с момента поступления в колледж.

При регистрации проставляется штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

При регистрации заполняется журнал письменных обращений граждан, в котором:

- 1) обращению присваивается регистрационный номер;
- 2) указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже);
- 3) отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано в адрес колледжа, то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- 4) ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа гражданину, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным.

Обращение, поступившее в колледж по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, и сообщает контактный телефон колледжа.

Прошедшие регистрацию обращения направляются не позднее следующего рабочего дня директору или исполняющему обязанности директора для их последующего распределения в структурные подразделения колледжа, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих

вопросов.

Директор (исполняющий обязанности директора) в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения в структурные подразделения колледжа.

Руководитель структурного подразделения колледжа:

1) В случае, если обращение гражданина относится к компетенции колледжа, дает ответ гражданину в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2) В случае, если обращение гражданина не относится к компетенции колледжа, в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет гражданина путем направления ответа о том, что данный вопрос не относится к компетенции колледжа, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

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. Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации оформляет ходатайство на имя директора «О списании в дело».

Директор (исполняющий обязанности директора) в течение трех дней со дня получения ходатайства принимает решение «О списании в дело», которое оформляет резолюцией.

3) В случае, если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким структурным подразделениям, то подлинник обращения остается в канцелярии, а копии направляются структурным подразделениям. Структурные подразделения – соисполнители поручения в указанный ответственным исполнителем срок, который не должен превышать 10 календарных дней со дня получения поручения о рассмотрении обращения, направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения.

4) В случае, если оригинал обращения необходимо вложить в личное дело, то в канцелярии остается копия документа, оригинал подшивается в личное дело.

5) Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

6) В случае, если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также об уведомлении гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7) В случаях, если для исполнения поручения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен директором (исполняющим обязанности директора), но не более чем на 30 календарных дней.

В этих целях руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора (исполняющего обязанности директора) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения резолюции директора (исполняющего обязанности директора) о продлении срока исполнения поручения в течение одного рабочего дня в адрес гражданина направляется уведомление за подписью директора (исполняющего обязанности директора) с указанием срока направления ответа на его обращение.

8) 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, Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя директора (исполняющего обязанности директора) о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином. Директор (исполняющий обязанности директора) в течение трех рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

Ответ на обращение гражданина печатается на бланках установленной формы.

Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. Ответственность за содержание ответа гражданину возлагается на руководителя структурного подразделения колледжа, получившего поручение о рассмотрении обращения.

Ответ на обращение гражданина подписывается директором (исполняющим обязанности директора).

Ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Исходящий номер ответа на обращение должен соответствовать регистрационному номеру обращения.

III Электронные обращения

Электронные обращения граждан будут рассмотрены, только если они будут направлены:

- с помощью «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)»,
- иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления
- официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», которые обеспечивают идентификацию и аутентификацию гражданина, подающего обращение (пункт 1 статьи 4 Федерального закона № 59-ФЗ).

Ответ на электронное обращение гражданин получит на указанную им электронную почту или в личном кабинете на Госуслугах либо в другой информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, через которую он подавал обращение (часть 3 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ).

IV. Порядок проведения личного приема граждан

Личный прием граждан проводится директором в рабочем кабинете.

Личный прием граждан директором проводится по предварительной записи согласно утвержденному графику приема граждан по личным вопросам.

Запись граждан на личный прием осуществляется заведующим приемной по телефону 8 (48544) 2-14-17, график приема: понедельник-пятница с 8.00 до 16.30.

При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием заведующий канцелярией, вносит запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина.

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

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, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней с момента личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

При проведении личного приема граждан директором могут быть приглашены заместители директора или руководители структурных подразделений колледжа, о чем делается пометка в карточке личного приема.

Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится

запись в Карточке личного приема гражданина.

В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, гражданину даются рекомендации, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

V. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан

Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится руководителем структурного подразделения колледжа, которому дано поручение о рассмотрении обращения, путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений граждан и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля в день направления ответа гражданину.

Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в день направления окончательного ответа гражданину.

VI. Соблюдение гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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.

Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

VII. Организация хранения обращений граждан

Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся в течение 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения

граждан хранятся постоянно.

В случае ликвидации колледжа обращения граждан, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

Карточка
личного приема граждан

N _____ дата регистрации " ____ " _____ 202 г.

Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан

Место работы, должность заявителя _____

Инвалидность _____

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон _____

Краткое содержание обращения _____

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием _____

Кому, что и в какие сроки поручено

Результат рассмотрения обращения _____

ФОРМА ЖУРНАЛА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

N п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	Ф.И.О., должность лица, осуществляющего личный прием	Примечание