

Министерство образования и науки Архангельской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Архангельской области  
«Новодвинский индустриальный техникум»

ПРИНЯТО  
на Совете учреждения  
Протокол № 29  
от «27» сентября 2018 г.  
Приказ № 176  
От «27» сентября 2018 г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАПОУ АО  
«Новодвинский индустриальный техникум»  
*Н.С. Тарасова*  
Н.С. Тарасова  
«27» сентября 2018 г.

**ПОРЯДОК**  
организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц,  
в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум»

Новодвинск- 2018 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум» (далее соответственно - Порядок, техникум) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Областным законом Архангельской области № 436-29-ОЗ от 15.03.2012 г. с изменениями и дополнениями от 02.07.2018 г. № 650-45-ОЗ, от 20.12.2018 № 44-4-ОЗ, Уставом техникума.

1.2. Порядок определяет правила организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее - личный прием) уполномоченными должностными лицами техникума, рассмотрения полученных во время личного приема предложений, заявлений, жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявители), принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Личный прием проводится в целях поддержания непосредственных контактов техникума с населением, оперативного решения вопросов, связанных с работой техникума и деятельностью должностных лиц техникума на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

Личный прием проводится руководством техникума: директором ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум» (далее - директор), его заместителями (в соответствии с распределением полномочий), согласно графику личного приема в техникуме (приложение № 1 к настоящему Порядку).

1.4. Личный прием осуществляется директором техникума, заместителем директора по УПР и заместителем директора по УВР в учебном корпусе № 1 по адресу: г. Новодвинск, ул. Двинская, 45, этаж 2, в кабинетах руководителей.

1.5. Информация о месте личных приемов, установленных днях и часах приема, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку личного приема граждан, доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся по адресу: г. Новодвинск ул. Двинская, 45. 1 этаж, и размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) на сайте ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум».

## 2. Организация личного приема

2.1. Заявители могут обращаться в техникум по вопросу организации личного приема в письменной, в том числе электронной, или в устной форме.

2.2. Личный прием организует общий отдел.

2.3. Секретарь-референт техникума, осуществляющий запись на личный прием (далее - ответственный за подготовку личного приема):

ведет запись на личный прием к директору и его заместителям, что включает в себя заполнение карточки личного приема по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку (далее - карточка личного приема), а также внесение информации о заявителе в Журнал учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обратившихся в техникум, по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку;

-информирует директора (заместителя директора) о произведенной записи на личный прием;

-принимает участие в личном приеме, по результатам личного приема вносит дополнительную информацию в карточку личного приема;

-при необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

-осуществляет учет обращений, принятых в ходе личного приема, и контроль за их рассмотрением;

Просьбы заявителей о личном приеме рассматриваются ответственным за подготовку личного приема, на соответствие следующим требованиям:

-просьба о личном приеме не должна быть анонимной;

-интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции техникума;

-просьба о личном приеме не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц техникума, а также членов их семей. В этом случае ответственный за подготовку личного приема вправе оставить просьбу о личном приеме без удовлетворения, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в государственные органы.

В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию техникума, ответственным за подготовку личного приема ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться - непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или к тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Директор и его заместители, в случае необходимости, дают поручения руководителям соответствующих структурных подразделений техникума о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате личного приема.

Директор и его заместители ведут личный прием с участием ответственного за подготовку личного приема и, при необходимости, руководителей структурных подразделений техникума, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем при личном обращении вопросов.

В случае отсутствия в назначенный день личного приема директора (командировка, временная нетрудоспособность), о чем заявитель уведомляется заблаговременно, личный прием в запланированное время проводится с согласия гражданина заместителем директора в соответствии с распределением полномочий. С согласия гражданина личный прием может быть перенесен на другой день.

В случае отсутствия в назначенный день личного приема заместителя директора, к которому записан на прием заявитель, (командировка, временная нетрудоспособность) с согласия заявителя личный прием переносится на другой день.

Личный прием осуществляется в порядке очередности.

2.4. Правом на личный прием в первоочередном порядке в органах государственной власти, органах местного самоуправления в дни и часы, установленные для личного приема граждан, 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 и 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, представителем;

б) беременные женщины;

7) граждане, пришедшие на личный 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, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным 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.

( в ред. закона Архангельской области от 02.07.2018 N 650-45-ОЗ)

2.5. В целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане, указанные в пункте 2.4, предъявляют руководителям техникума, проводящим личный прием, документы, подтверждающие такое право.

(п. 6 в ред. закона Архангельской области от 02.07.2018 N 650-45-ОЗ)

2.6. Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина, относящихся к категориям граждан, указанным в пункте 2.4, то их личный прием осуществляется в порядке очереди.

( введено законом Архангельской области от 02.07.2018 N 650-45-ОЗ)

### **3. Прием граждан директором и его заместителями**

3.1. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В соответствии с пунктом 2 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ гражданину может быть отказано в личном приеме при отсутствии документа, удостоверяющего личность.

3.2. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема. Заявители с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

3.3. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и представляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения техникума, руководствуется законодательными и иными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе:

- полностью или частично удовлетворить обращение, сообщив порядок и срок исполнения принятого решения, - в ходе приема устно уведомляет заявителя о наименовании структурного подразделения техникума, в которое будет направлено обращение, фамилии, имени и отчестве

должностного лица, которому будет поручено рассмотрение обращения, и сроке его рассмотрения. В случае изменения указанной информации в ходе рассмотрения обращения гражданину направляется письменное уведомление;

-дать устные разъяснения по существу обращения с согласия гражданина в ходе личного приема;

-отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и способы решения поставленных вопросов в соответствии с действующим законодательством.

3.4. В случае если изложенные гражданином в его устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения или проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Содержание вопросов, поставленных заявителем в ходе личного приема, заносится ответственным за подготовку личного приема в карточку личного приема.

3.6. Гражданину в ходе личного приема по его желанию, а так же в случае если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, предоставляется возможность оставить обращение в письменной форме. Если заявитель ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

3.7. Поручение должностного лица, проводившего личный прием, о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов с указанием срока исполнения вносится ответственным за подготовку личного приема в карточку личного приема.

3.8. Карточка личного приема подписывается должностным лицом, осуществившим личный прием, и передается секретарю-референту для последующей регистрации и учета в установленном порядке.

3.9. Копия карточки личного приема заявителю не выдается.

3.10. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. В случае если в своем обращении на личном приеме заявитель выражает несогласие с судебными актами, ему разъясняется порядок их обжалования.

3.12. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

3.13. По результатам дополнительного изучения или проверки изложенных заявителем на личном приеме фактов и обстоятельств, гражданину направляется ответ:

-в письменной форме по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема (при наличии);

-в форме электронного документа, если в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема, (при наличии) гражданином указан адрес электронной почты ( в соответствии пунктом 4 статьи 10 Федерального закона, от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, (в виде скан-копии официального письма учреждения) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме).

3.14. В соответствии с пунктом 3 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ ответ на обращение должен подписываться руководителем учреждения либо уполномоченным на то локальным актом учреждения должностным лицом;

- письменный ответ на обращение объединения граждан, в том числе юридических лиц, направляется руководителю объединения граждан (юридического лица), указанному в обращении;

-ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, представителя коллектива граждан, или гражданину, указанному в обращении первым. В тексте такого ответа указывается, что ответ направляется на коллективное обращение, и дается предложение автору обращения довести содержание ответа до всех заявителей. В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным адресам места жительства или адрес электронной почты в соответствии с формой обращения (соответственно в письменной форме или в форме электронного документа).

#### **4. Организация контроля исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема**

4.1. Учет обращений заявителей, поступивших в ходе личного приема, и контроль за своевременностью и полнотой их рассмотрения осуществляет секретарь-референт.

4.2. В случае если изложенные заявителем в его устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также в случае поступления письменного обращения в ходе личного приема директор или его заместитель, принявший заявителя, устанавливает срок подготовки ответа заявителю, о чем делается отметка в карточке личного приема.

Срок рассмотрения письменного обращения заявителя не должен превышать 30 дней со дня со дня регистрации письменного обращения.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений заявителей осуществляется секретарем-референтом.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, должностное лицо, проводившее прием, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение, о чем делается соответствующая отметка в карточке личного приема.

4.5. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.6. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителю с изложением принятого решения по всем поставленным в обращении вопросам, о чем делаются отметки в карточке личного приема.

Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум», утвержденный приказом № 240 от 29.09.2016 г., отменить.

**Начальник общего отдела**



**В.А. Драчев**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку организации и проведения  
личного приема граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц,  
в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный  
техникум»

**График личного приема граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц,  
в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум»**

Должностное лицо	Место проведения	День недели каждого месяца, время
Директор	г. Новодвинск, ул. Двинская, 45, каб. № 20	понедельник с 13:00 до 15:00
Заместитель директора по УПР	г. Новодвинск, ул. Двинская, д. 45, кабинет № 20 Б	вторник с 14:00 до 16:00
Заместитель директора по УВР	г. Новодвинск, ул. Двинская, д. 45, кабинет № 22	В период отсутствия (болезнь, отпуск, командировка) одного или обоих должностных лиц: директора и зам. директора по УПР

Ответственный за организацию личных приемов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в техникуме, секретарь–референт Кузнецова Ирина Сергеевна, телефон/факс: (81852) 4-32-82, E-mail: secretary@novindteh.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку организации и проведения  
личного приема граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц,  
в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный  
техникум»

Форма

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_**

Дата приема: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года в \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы, наименование должности)

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина:

Документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_ (вид, серия, номер, кем и когда выдан)

Адрес гражданина для ответа (почтовый и (или) электронный):

\_\_\_\_\_ (индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус / строение, квартира).

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Решение, принятое по устному обращению:**

\_\_\_\_\_ (содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия гражданина, если изложенные 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.

**Согласие гражданина на устный ответ по существу поставленных вопросов "Даны устные разъяснения, письменный ответ не требуется",**

\_\_\_\_\_ личная подпись, расшифровка подписи»;

**Согласие на обработку персональных данных** подтверждаю. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ личная подпись, расшифровка подписи»



ОБОРОТНАЯ СТОРОНА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Дано поручение:

\_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения, фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Поручение на контроле: да / нет.

Плановый срок исполнения: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Подпись должностного лица, ведущего прием:

Отметка об ответе гражданину: \_\_\_\_\_

(регистрационный номер и дата ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

фактический срок исполнения " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_  
(подпись ответственного  
за подготовку личного приема)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку организации и проведения  
личного приема граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц,  
в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный  
техникум»

*Форма*

Журнал  
учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично  
обратившихся в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум»

№ п/п	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения	ФИО должност- ного лица, веду- щего прием	Дата, время личного приема
	фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина	адрес для от- вета (почто- вый и(или) электронный	контактный телефон			