

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

ПРИНЯТО
на Совете Учреждения
ГАПОУ АО «Новодвинский
индустриальный техникум»

« 05 » ноября 2025 г.

Протокол № 69

Приказ № 361
от « 05 » ноября 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ АО
«Новодвинский индустриальный
техникум»



Тарасова Н.С.
Тарасова Н.С.

« 05 » ноября 2025 г.

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц
в государственном автономном профессиональном образовательном
учреждении Архангельской области
«Новодвинский индустриальный техникум»**

Новодвинск - 2025



1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум» определяет порядок работы должностных лиц техникума по организации приема, регистрации, учету и рассмотрению сообщений, содержащих информацию о фактах неисполнения должностных обязанностей работниками техникума или превышения полномочий со стороны работников, а также нарушений коррупционной направленности, необоснованных запретов, ограничений, и иных нарушений федерального, регионального законодательства, Устава техникума, локальных нормативных актов.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица техникума руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Декларацией прав и свобод человека и гражданина (Принята Верховным Советом РСФСР 22.11.1991 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 2.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 06.02.2023) «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 14.07.2022 № 298-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»;
- Указом губернатора Архангельской области от 03.02.2011 № 14-у (ред. от 21.09.2023) «Об утверждении Регламента организации рассмотрения обращения граждан, в Правительство Архангельской области, первому заместителю Губернатора Архангельской области, первым заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям Правительства Архангельской области, в исполнительные органы государственной власти Архангельской области и Правительства Архангельской области»;
- Законом Архангельской области от 15 марта 2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на Обращение в Архангельской области»;
- Порядком организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум»;
- Уставом техникума;
- локальными нормативными актами техникума.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности образовательного учреждения, на совершенствование и решение вопросов социально-экономического развития техникума.

Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе техникума и нормативно-правовых актах Российской Федерации, Архангельской области, регулирующие отношения в сфере образования.

Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или)

решениями должностных лиц техникума, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

Повторные обращения - обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными;

Анонимные обращения - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.4. Настоящее Положение исполняется административными работниками техникума, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции образовательного учреждения, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться техникумом во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

2.1. Организация работы с письменными (электронными) обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

2.2. **Направленные гражданами и их объединениями, в том числе юридическими лицами, обращения в форме электронного документа посредством электронной почты, не рассматриваются.**

2.3. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и электронным обращениям граждан несёт начальник общего отдела.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и электронных обращений граждан осуществляется директором техникума.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и электронным обращениям граждан осуществляется заместителями директора, педагогами, другими специалистами техникума, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.6. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в техникум, секретарем-референтом, ответственным за ведение делопроизводства, в журнале учета.

2.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма, электронные обращения граждан после регистрации и оформления резолюции директора техникума передаются на исполнение специалисту.

2.8. Письменное (электронное) обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора 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, когда текст письменного обращения не поддается прочтению, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления и жалобы, 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.

2.9. Заместители директора и другие специалисты техникума по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15-ти дней предоставить необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.10. Письменное обращение, поступившее в техникум, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.11. В исключительных случаях директор техникума вправе продлить срок рассмотрения обращения, не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

2.12. Директор техникума осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя. В техникуме, в соответствии с номенклатурой дел, ведется реестр отправки ответов на обращения средствами почтовой и электронной связи, при получении ответа лично, заявителю следует расписаться на экземпляре письма техникума в подтверждение данного факта.

2.14. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательного учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.15. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.16. В случае поступления в техникум письменного обращения, содержащего

вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, на официальном сайте данных техникума в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://novindteh.ru/>, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.17. 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.

2.18. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

2.19. 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.

2.20. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в техникум обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте данных ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.21. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.22. 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).

Письменный ответ на обращение объединения граждан, в том числе юридических лиц, направляется руководителю объединения граждан, (юридического лица), указанному в обращении.

2.23. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- в 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;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.24. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.14. - 2.15. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.25. Техникумом, в рамках мониторинга, определенного Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», ежемесячно должно обеспечиваться формирование отчетности в программном комплексе ЛАРМ ЕС ОГ по всем обращениям, которые рассмотрены учреждением в соответствии с требованиями закона № 59-ФЗ и ответы на которые направлены заявителям.

2.26. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению - пять лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 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;
- 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;
— обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности техникума или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.3. 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.

4. Контроль за исполнением ответов на письменные (электронные) обращения граждан

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором техникума.

4.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения ответов на обращения граждан фиксируются в журнале учета секретарем-референтом.

4.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в делах в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами комиссии и утверждается директором техникума.

5. Заключительные положения

5.1. Положение является локальным нормативным актом техникума, принимается на совете техникума и утверждается приказом директора техникума.

5.2. Срок действия Положения не ограничен.

5.3. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения.

5.4. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в ГАПОУ АО «Новодвинский индустриальный техникум», утвержденное приказом № 3 от 11.01.2024, отменить.

Начальник общего отдела



В.А. Драчев