

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ГБПОУ
«Ессентукский ЦР»
от «17» февраля 2026г

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «Ессентукский ЦР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ «Ессентукский ЦР» (далее по тексту Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым регулируется правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации, закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного управления.

1.2. Положение определяет единый порядок работы с обращениями граждан, сроки, последовательность действий и особенности рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (далее - обращения граждан).

1.3. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина, поступившее:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- средства массовой информации;

2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.

2.2. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.3. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы, других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.4. 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 входят решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. 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.

2.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения

2.7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ГБПОУ «Ессентукский ЦР» либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.8. 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.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

3.1. Обращение, поступившее в ГБПОУ «Ессентукский ЦР», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ

4.1. Сведения о месте нахождения ГБПОУ «Ессентукский ЦР», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте центра в сети Интернет: epuzri@minsoc26.ru

4.2. Почтовый адрес: ГБПОУ «Ессентукский ЦР»: Ставропольский край, г. Ессентуки, ул. Чкалова, д.1

Телефоны, по которым можно получить информацию справочного характера, записаться на прием: 8(879234) 6-11-89, 6-26-72, факс 6-50-59

Режим работы: понедельник – пятница с 08-00 час. до 17-00 час.,

перерыв с 12-00 час. до 13-00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

4.3. Организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений граждан находятся в полномочиях директора ГБПОУ «Ессентукский ЦР».

5. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

5.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

5.2. Письменные обращения регистрируются в течение одного дня с момента поступления (устные обращения – в момент поступления) в Журнале учета обращений граждан.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006г №152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в Журнале учета обращений граждан в соответствии с настоящим Положением.

5.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы материалы или их копии в письменной форме.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

5.5. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

5.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться:

- лично в ГБПОУ ф «Ессентукский ЦР»
- по телефону;
- в письменном виде;
- электронной почтой.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМЕ И ПОРЯДКУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ

6.1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан ответственное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

7.СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1.Обращения, поступившие в Учреждения, рассматриваются в течение 10 дней. В случае, если ответ на обращение был передан в организацию почтовой связи до двадцати четырех часов последнего дня

срока, срок не считается пропущенным. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Учреждение до даты направления ответа гражданину.

7.2. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. В случае, если последний день, установленного законом срока, приходится на нерабочий день (выходной или праздничный день), днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку информации для ответа.

8. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ, СРОКИ И ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан: - поступление в Учреждение письменного обращения.

8.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

8.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

8.4. Письменные обращения регистрируются в журнале входящей корреспонденции, в соответствии с номенклатурой дел ГБПОУ «Ессентукский ЦР», инструкцией по делопроизводству. На первой странице письма в правом нижнем углу, либо на свободном от текста месте, проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

8.5. Зарегистрированное обращение передается директору для рассмотрения.

8.6. Ознакомившись с обращением гражданина, директор дает указание об исполнении обращения гражданина и определяет должностное лицо, ответственного за рассмотрение обращения для подготовки ответа.

8.7 Все обращения граждан, в том числе и обращения на имя директора ГБПОУ «Ессентукский ЦР», принимаются и обрабатываются информационно-аналитическим центром.

8.8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

8.9. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса, либо наличия просьбы гражданина о направлении ответа на указанный электронный адрес.

8.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9. ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ.

9.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его гражданину.

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

9.3. Ответ на обращение готовится на официальном бланке ГБПОУ «Ессентукский ЦР».

9.4. Ответы заявителям, визируются исполнителем, подписываются директором и регистрируются в журнале регистрации отправляемых документов в соответствии с номенклатурой дел ГБПОУ «Ессентукский ЦР». Ответам присваивается порядковый номер в пределах данного информационного массива, проставляется дата.

9.5. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам, приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

9.6. Оригиналы ответов, зарегистрированных в приемной ГБПОУ «Ессентукский ЦР», отправляются заявителям, копии хранятся в соответствии с номенклатурой дел ГБПОУ.

9.7. 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.

9.8. Ответ на обращение, поступившее в ГБПОУ «Ессентукский ЦР» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.9. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

10. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ДИРЕКТОРОМ УЧРЕЖДЕНИЯ.

10.1. Личный прием граждан в ГБПОУ «Ессентукский ЦР»

осуществляется директором или его заместителем по предварительной записи или договорённости.

10.2. Прием граждан проводится директором учреждения 1 раз в неделю в четверг, а его заместителями ежедневно.

10.3. Место, дни и часы приема граждан доводятся до сведения граждан через информационные стенды.

10.4. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

10.5. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

10.6. – удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

10.7. – отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

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

10.9. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

10.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБПОУ «Ессентукский ЦР», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

10.11. 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, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.12. Во время приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствующем порядке.

11. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

11.1. Директор ГБПОУ «Ессентукский ЦР» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Положение подготовила
Социолог Козубенко О.В.