СОГЛАСОВАНО
Представитель трудового коллектива
ГАПОУ Архангельской области
«Красноборский лесотехнический
техникум»
_____Л.В. Кузьмин
«19» мая 2022г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ Архангельской области
«Красноборский лесотехнический
техникум»
_____А.И. Панов
«19» мая 2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ГАПОУ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ «КРАСНОБОРСКИЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», областным законом от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области».

2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Архангельской области «Красноборский лесотехнический техникум» (далее – Учреждение).

3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. 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 обращение вопросов.

2. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Приложение №1

Журнал регистрации обращения граждан

Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО гражданина, адрес	Вид и краткое содержание	Резолюциия или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело

Приложение 2

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия_____
Имя, отчество (последнее при наличии)_____
Адрес для направления ответа
(при
необходимости)_____
Дата приема_____
Должностное лицо осуществляющее прием_____
(фамилия, инициалы и должность)
_____

Содержание устного обращения_____
_____
_____

Даю согласие на устный ответ _____
(подпись)
Согласие на обработку персональных данных подтверждаю_____
(подпись)
Информация о результатах приема_____
_____
_____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в_____
_____
_____
_____ «___» _____ 20____г.

Регистрационный номер _____

Сведения в карточку внесены_____
(фамилия, инициалы, должность)
_____
_____
_____\

Примечание_____
_____
_____
_____

Приложение 3

ЖУРНАЛ УЧЕТА ГРАЖДАН, ЛИЧНО ОБРАТИВШИХСЯ В УЧРЕЖДЕНИЕ

Рег №	Дата приема	Время приема	Данные гражданина			Краткое содержание вопроса	Данные должностного лица осуществляющего прием	
			ФИО	Адрес	Номер телефона		ФИО	Должность

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение в журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение №1).

3. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан входит в номенклатуру дел Учреждения, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью руководителя и заверяются печатью Учреждения.

4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

6. Руководитель Учреждения при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у другого должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Руководитель Учреждения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

10. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке учреждения и подписывается руководителем.

11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного

документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

12. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

13. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Учреждения, директору Учреждения, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

14. 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, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

15. Письменное обращение рассматривается, и ответ на него направляется в течение 30 дней с даты регистрации письменного обращения при поступлении.

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

17. 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).

18. На поступившее в учреждение 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона N59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сайт Учреждения).

19. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения:

1). Решения суда первой инстанции, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы в апелляционном порядке.

2). Право апелляционного обжалования решения суда принадлежит сторонам и другим лицам, участвующим в деле. Право принесения апелляционного представления принадлежит прокурору, участвующему в деле.
3). Апелляционную жалобу вправе подать также лица, которые не были привлечены к участию в деле и вопрос о правах и об обязанностях которых был разрешен судом.

20. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или 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.

21. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных Учреждения 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", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

23. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.

1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем, а в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности директора.

2. Приём граждан в Учреждении осуществляется в кабинете руководителя еженедельно в дни приема граждан:
- понедельник, четверг - с 15.00 ч до 16.00 ч.

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

4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение №1). 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
8. В первоочередном порядке в дни и часы, установленные для личного приема граждан (пункт 5 статьи 6 областного закона от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области» (далее — областной закон N 436-29-ОЗ): имеют первоочередное право на личный прием:
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;
6) 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 целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане предъявляют должностному лицу, проводящему личный прием, документы, подтверждающие такое право.

Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина, относящихся к указанным категориям граждан, то их личный прием осуществляется в порядке очередности.
9. При личном приеме содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2).
10. Информация о гражданах, лично обратившихся в учреждение, фиксируется в журнале учета граждан, лично обратившихся в учреждение (Приложение 3).

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на секретаря директора.
2.Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ "КРАСНОБОРСКИЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ"
Подписано цифровой подписью: ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ "КРАСНОБОРСКИЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ"
Дата: 2022.06.17 10:58:21 +03'00'