

Министерство образования Омской области  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Омской области «Калачинский аграрно-технический техникум»  
(БПОУ КАТТ)

---

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора БПОУ КАТТ  
от 31 мая 2023 г. № 201

ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

|                        |                                                                                    |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Взамен/введено впервые | Взамен положения о порядке рассмотрения обращения граждан (от 30.08.2018 г. № 207) |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

г. Калачинск,  
2023 год

## 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БПОУ КАТТ (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией РФ, с Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в БПОУ КАТТ (далее - Техникум).

1.3. Настоящее Положение распространяется на обращения, Полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора Техникума, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

**Обращение** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

**Предложение** - рекомендация граждан, направленная на улучшение деятельности техникума, конкретные пути и способы решения.

**Заявление** - просьба граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов должностных лиц.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес Техникума, руководителей и сотрудников, в результате необоснованных действий которых, по мнению заявителя, произошло нарушение его субъективных прав.

**Повторными** считаются обращения, 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.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.5. Изменения и дополнения в Положение вносятся и утверждаются приказом директора Техникума с последующим размещением на официальном сайте Техникума.

## 2. Право граждан на обращение.

При рассмотрении обращения Техникумом гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2.2. 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;

2.3. 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;

2.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.**

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Техникум.

3.2. Ответственные лица, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

3.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

### **4. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение**

4.1. Все поступающие в Техникум письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Техникуме.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Техникуме в течение трех дней с момента поступления в Техникум.

4.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации обращений граждан (приложение).

4.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Техникума. Поступившие директору Техникума зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Техникума они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю Техникума.

### **5. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения**

5.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Техникуме, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

5.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки – в течение 30 дней со дня регистрации;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу – не более 30 дней, с возможным продлением срока исполнения, уведомив о продлении гражданина.

5.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя Техникума.

5.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения

выполнения заявителем следующих требований:

Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

При регистрации необходимо установить:

- тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: обращение, предложение, заявление, жалоба;

- основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

5.5. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

5.6. 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, такое обращение списывается в дело работником, ответственным за ведение делопроизводства в Техникуме.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору Техникума и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям Техникума или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;

- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;

- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;

- о направлении гражданину ответа с рекомендаций, куда следует обратиться за необходимой информацией, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Техникума.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Техникуме, при этом решения о направлении информации в

органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

5.8. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Техникума, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.10. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.11. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Техникума с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

5.12. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору Техникума, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

## **6. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений**

6.1. Обращение не рассматривается, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно давались письменные ответы;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес и контактный телефон для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного заявления не поддается прочтению;

6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

## **7. Последовательность административных действий**

7.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;

- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором Техникума согласно утвержденному графику.

8.2. Предварительную запись на личный прием к директору Техникума осуществляет секретарь директора. Запись на прием проводится ежедневно в течение рабочего дня.

8.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

8.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. По окончании приема директор Техникума доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъяснение.

8.6. После завершения личного приема директор Техникума дает указание делопроизводителю о регистрации и раздаче документов ответственным лицам.

## **9. Оформление ответа на обращение граждан**

9.1. Ответы на обращения граждан дают директор Техникума и должностные лица в пределах своей компетенции.

9.2. Текст должен содержать четкий аргументированный ответ на поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам (при необходимости указываются ссылки на Российское законодательство).

9.3. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства в Техникуме для внесения соответствующей записи в Журнал.

9.4. Ответы на письменные обращения, поступившие в Техникум, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

9.5. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Техникуме. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

9.6. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их

рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Техникуме.

Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Техникума, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

9.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком законодательства РФ.

9.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Техникуме.

## **10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

10.2. Работу по рассмотрению обращений ведет ответственное лицо, на исполнение которому поступило обращение.

10.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

## **11. Исполнение запросов граждан и организаций социально-правового характера**

11.1. Информация социально-правового характера по запросам граждан и организаций выдается в форме архивной справки, архивной копии и архивной выписки.

Архивная справка - документ, содержащий архивную информацию о предмете запроса, с указанием поисковых данных документов, на основании которых она составлена.

Архивная копия - документ, воспроизводящий текст или изображение архивного документа, с указанием его поисковых данных.

Архивная выписка - документ, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящуюся к определенному вопросу, факту или лицу, с указанием поисковых данных документа.

Архивные справки, выписки и копии выдаются на основании письменного запроса пользователя, который должен содержать наименование (и адрес при пересылке) организации (архива), которой они адресованы; изложение существа запроса; фамилию, имя и отчество обращающегося; его адрес, контактные телефоны; дату и личную подпись.

Обращения граждан, в которых отсутствуют фамилии, адреса и подписи обращающихся, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению; при личном обращении при наличии фамилии и адреса недостающая информация может быть восполнена.

Срок исполнения запросов социально-правового характера граждан и организаций по материалам архива не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения. При сложных запросах срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Срок исполнения запросов с использованием только научно-справочного аппарата архива - не более 15 дней с момента регистрации обращения.

Пересылка непрофильных запросов по принадлежности в другие организации или архивы, а также информирование об этом заявителя должны осуществляться в 5-дневный срок с момента обращения.

11.2. Архивные справки составляются на основании документов (подлинников и заверенных копий), хранящихся в архиве; использование незаверенных документов, относящихся к вопросу обращения, оговаривается в тексте справки ("незаверенная копия"). При отсутствии в архиве документов, содержащих сведения по запрашиваемому вопросу, архивная справка может быть выдана по хранящимся в архиве печатным материалам, относящимся к предмету обращения, с точным и полным указанием источника.

Архивные справки составляются на общем бланке организации.

В справке приводятся названия, даты и номера документов и излагаются сведения, имеющиеся в названных документах и относящиеся к вопросу обращения. Изложение дается в хронологической последовательности событий, а не документов, в которых они освещаются. Допускается приводить в справке выдержки из документов, заключая их в кавычки. Названия организаций в тексте справки при первом употреблении приводятся полностью, а в скобках - их официально принятые сокращения; при повторных упоминаниях - только сокращенные.

В справку включаются только сведения, упоминаемые в документах.

В тексте архивной справки не допускаются комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию использованных документов.

После текста справки помещаются архивные шифры документов, послуживших основанием для составления текста справки (номера фондов, описей и дел, а также номера листов в деле).

Архивная справка подписывается руководителем организации или лицом, его заменяющим. Справка заверяется печатью организации; копия архивной справки хранится в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Техникуме.

11.3. Архивные копии и выписки из документов выдаются в соответствии с запросом. Идентичность подлиннику выданных архивных копий и выписок заверяется подписью руководителя организации или уполномоченного им лица (руководителя подразделения, в состав которого входит архив) и печатью организации.

Выписка производится только из документа, в котором содержится несколько отдельных, не связанных между собой вопросов. Выписка должна воспроизводить полный текст части документа, относящейся к запросу.

Отдельные слова и выражения подлинного документа, а также исправления, подчистки, вызывающие сомнение в их достоверности, оговариваются словами: "Так в документе" или "В тексте неразборчиво".

Машинописные архивные копии и выписки изготавливаются на бланке письма организации с обозначением названия документа: "Архивная копия", "Архивная выписка", "Архивная справка". При изготовлении ксеро- или фотокопий документа бланк организации не используется.

После текста архивной копии или выписки указывается архивный шифр документа. Если копия или выписка занимают более одного листа, архивный шифр указывается на обороте каждого листа. Все листы архивной копии или выписки должны быть скреплены, пронумерованы и на месте скрепления заверены архивом.

11.4. Архивные справки, копии и выписки из архивных документов направляются заявителям по почте с сопроводительным письмом, подписанным руководителем организации или лицом, его заменяющим. Архивные справки, копии и выписки могут

выдаваться под расписку на руки заявителям при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность; их родственникам или доверенным лицам при предъявлении нотариально заверенной доверенности, оформленной в соответствии с законодательством.

Получатель архивной справки, копии или выписки расписывается на втором экземпляре получаемого документа, остающемся в делах архива, с указанием данных паспорта или другого документа, удостоверяющего личность получателя.

11.5. Архив в соответствии с законодательством обеспечивает: право граждан на доступ к документированной информации о них; право знать, кто и в каких целях использует и использовал эту информацию. Отказ гражданину в доступе к документам о нем может быть обжалован в судебном порядке.

Архив организации обязан предоставить информацию бесплатно по требованию тех организаций и лиц, которых она касается. Ограничения возможны лишь в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

11.6. Допускается изъятие из архивных дел и выдача владельцам или их родственникам подлинных личных документов о гражданском состоянии, об образовании, трудовых книжек и других не полученных в свое время владельцем документов.

Подлинные личные документы выдаются с разрешения руководителя организации заявителям по предъявлении паспорта, иного документа, удостоверяющего личность, их родственникам или доверенным лицам нотариально заверенной доверенности. Подлинные личные документы могут быть высланы заявителю ценным письмом.

Органами правопорядка из архива могут быть изъяты документы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

На место изъятого документа в дело вкладывается справка о выдаче, снятая с него копия или в учетных архивных документах делается отметка об изъятии, указываются номер, дата и название документа - основания для изъятия, а также расписка получателя документа (при личной передаче).

11.7. При отсутствии в архиве запрашиваемых сведений отрицательный ответ составляется на бланке письма организации. В нем указывается факт отсутствия в документах архива интересующих заявителя сведений и даются рекомендации, куда следует обратиться за необходимой информацией. В случаях отрицательного ответа, содержащего сведения об отсутствии в архиве необходимых документов вследствие их гибели или утраты, текст письма должен быть заверен печатью организации.

Приложение  
к Положению «О порядке  
рассмотрения обращений граждан»

Журнал  
учета регистрации обращений граждан

| № п/п | Дата обращения | Канал обращения<br>(письмо, письменное заявление, устное обращение, эл. почта и др.) | Фамилия, имя, отчество | Адрес<br>(если обратившийся указал адрес) |
|-------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|
|       |                |                                                                                      |                        |                                           |

| Вид обращения<br>(запрос, вопрос, жалоба, предложение, замечание и т.д.) | Краткое содержание обращения | ФИО специалиста, работающего с обращением | Дата передачи обращения | Отметка о принятии решения и сообщении его результатов заявителю |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                          |                              |                                           |                         |                                                                  |