

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГБПОУ СмолАПО

М.В. Белокопытов

31.03.2025

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИЕМА ГРАЖДАН В ОГБПОУ СмолАПО

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в ОГБПОУ СмолАПО (далее – Положение) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан областным государственным бюджетным профессиональным образовательным учреждением «Смоленская академия профессионального образования» (далее – Академия).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Уставом Академии и иными локальными актами Академии.

1.3. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, электронном виде с соблюдением установленных федеральным законодательством требований к обращениям.

1.4. Деятельность по рассмотрению обращений и приему граждан в Академии основывается на принципах соблюдения конституционных прав и свобод человека и гражданина, уважения личности, законности.

1.5. Обращения граждан рассматриваются директором Академии, заместителями директора, руководителями структурных подразделений Академии и иными ее работниками, в компетенцию которых входят вопросы, содержащиеся в указанных обращениях.

## **2. Основные термины, используемые в настоящем Положении**

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные 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, либо официального сайта Академии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Академии, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Академии и должностных лиц Академии, либо критика деятельности Академии и ее должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Академии;

6) официальный сайт - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Академии и ее структурных подразделений, электронный адрес которого в сети «Интернет» включает доменное имя, права на которое принадлежат Академии.

## **3. Права граждан при рассмотрении обращений**

3.1. Граждане вправе обращаться лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законном порядке, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в адрес Академии.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. При рассмотрении обращения 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- 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.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.



#### **4. Требования к письменному обращению граждан**

4.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает:

- либо наименование Академии, либо фамилию, имя, отчество соответствующего работника (должностного лица), либо должность соответствующего лица, которому направляет обращение в письменной форме;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- излагает суть обращения (предложения, заявления, жалобы);
- ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы, либо их копии.

4.3. По желанию гражданин в своем обращении в письменной форме может указать дополнительно иные контактные данные для получения обратной связи.

4.4. Обращение, поступившее в Академию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### **5. Регистрация и прием обращений граждан**

5.1. Письменное обращение гражданина, а также обращение, поступившее почтовым отправлением или в форме электронного документа с обязательной идентификацией гражданина подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Академию.

5.2. В случае, если суть обращения не входит в компетенцию Академии, то в семидневный срок со дня регистрации обращения об этом сообщается отправителю обращения.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица или иного работника Академии, а также членов его семьи, Академия вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Академия вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Академии или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.



5.5. Письменное обращение гражданина остается без ответа в случаях, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. 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.

5.7. В случае, если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии или лицах, подготавливающих, покушающихся или уже совершивших противоправное деяние, то обращение подлежит направлению правоохранительным органам для проверки.

## **6. Рассмотрение обращений граждан**

6.1. Письменное обращение, поступившее в Академию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

В исключительных случаях при наличии объективных причин невозможности дачи ответа на обращение в предусмотренные законом сроки, решением директора Академии срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с соответствующим уведомлением о продлении срока рассмотрения об этом отправителя обращения.

6.2. Академия:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях Академии;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Академии, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.4. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Академии, недопустим.



6.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о персональных данных.

6.6. Ответ на обращение подписывается директором Академии, либо иным уполномоченным на то лицом.

6.7. Текст ответа на обращение в письменной форме должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые и локальные акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. Не допускается наличие исправлений в ответах на обращения граждан.

6.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Академию или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, 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 Академию или должностному лицу в письменной форме.

6.9. Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

## 7. Прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится директором или уполномоченными на то работниками Академии. Для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам могут привлекаться к их рассмотрению другие работники Академии.

Прием граждан по личным вопросам осуществляется при предварительной записи в приемной директора или по телефону. Запись граждан на прием осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Академии за исключением выходных и праздничных дней. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

7.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.8. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, работник Академии вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более, чем на один месяц. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Руководство Академии осуществляет в пределах своей компетенции 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.

8.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. Вопросы в части, не урегулированной настоящим Положением, разрешаются с учетом законодательства Российской Федерации.

8.4. Изменения и (или) дополнения в настоящее Положение вносятся по мере необходимости и утверждаются директором Академии в новой редакции.

8.5. Электронная версия Положения размещается для возможности ознакомления с ним на официальном сайте Академии.