

Министерство образования и науки Мурманской области
Государственное автономное образовательное учреждение Мурманской
области среднего профессионального образования
«Северный колледж физической культуры и спорта»

**Положение об организации приема
граждан по личным вопросам и порядке рассмотрения
обращений граждан в письменной форме
в Государственном автономном профессиональном
образовательном учреждении Мурманской области «Северный
колледж физической культуры и спорта»**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГАПОУ МО «СКФКиС»
от 02.10.2025 №94

г. Мончегорск
2025 г.

1. Общие положения

1.1. Данное Положение определяет единый порядок организации работы по рассмотрению устных и обращений (далее – обращения, обращения в письменной форме) индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, юридических лиц в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Мурманской области «Северный колледж физической культуры и спорта» (далее - образовательная организация) и принятию по ним решения.

1.2. Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по делопроизводству, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.3. Используемые термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в образовательной организации.

1.4. При рассмотрении обращения образовательной организацией (её должностным лицом) гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Все обращения граждан рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон N 59-ФЗ).

1.5. Порядок рассмотрения обращений граждан является общим, то есть распространяется на все обращения граждан, за исключением тех, порядок рассмотрения которых определен отдельно федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.6. Поступившие обращения в письменном виде рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закон N 59-ФЗ, руководитель образовательной организации либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2. Организация личного приема и рассмотрения обращений граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции образовательной организации, сокращения количества обращений в письменной форме, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами, возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан, являются

- доступность для беспрепятственного обращения в образовательную организацию;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Личный прием в образовательной организации проводят руководитель образовательной организации, либо лицо, назначенное в установленном порядке исполнять его обязанности.

2.4. Личный приём граждан осуществляется в дни и часы согласно утверждённому графику личного приёма.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и излагает суть обращения.

2.5. Дни и часы приема граждан устанавливаются согласно графику, утверждаемому решением руководителя образовательной организации.

2.6. Графики приема доводится до сведения граждан через «Интернет» -сайт образовательной организации, а также путём размещения информации на стенде для всеобщего обозрения.

2.7. Иногородние граждане во всех случаях принимаются в день их обращения. В случае отсутствия руководителя или замещающего его лица, приём граждан в этом случае может

осуществить заместитель руководителя по учебной работе, главный бухгалтер, руководитель физвоспитания образовательной организации.

2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очереди.

2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;
- 2) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда;
- 3) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- 4) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Мурманской области»;
- 5) военнослужащие (в том числе граждане, призванные на военную службу по мобилизации), сотрудники федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудники органов внутренних дел Российской Федерации, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, граждане, пребывающие (пребывавшие) в добровольческих формированиях, предусмотренных Федеральным законом от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», содействующих (содействовавших) выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе специальной военной операции, сотрудники уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи в период проведения специальной военной операции;
- 6) члены семей: погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий; военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы; лиц, указанных в подпункте 5 настоящего пункта;
- 7) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;
- 8) лица старше 70 лет.

2.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.11. Содержание устного обращения заносится в карточку (приложение к Положению) и в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3. Рассмотрение обращений в письменной форме

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены

ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом N 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает 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.

3.3. Образовательная организация, в случае необходимости, вправе запросить у гражданина документы, необходимые для объективного рассмотрения его обращения.

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

3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, 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, указанного в части 4 статьи 11 Закона N 59-ФЗ.

3.6. 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 Закона N 59-ФЗ.

3.7. 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.

3.8. Должностное лицо образовательной организации при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным 3.9. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.11. Образовательная организация:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, 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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона N 59-ФЗ;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.12. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации, либо уполномоченным на то лицом.

3.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3.14. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.15. В случае, если в обращении в письменной форме 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, образовательная организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения ранее рассматривались и вновь подлежат рассмотрению одним и тем же должностным лицом, а обстоятельства по излагаемому в обращении запросу не изменились. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме.

4.1. Контроль за организацией работы с обращениями в образовательной организации возлагается на руководителя.

4.2. Каждое поступившее обращение, ставится на контроль. В регистрационном журнале производится отметка о сроках исполнения данного обращения и специалистах и/или ответственных лицах, кому направлено данное обращение для исполнения.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема, предусмотрены Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.3. Специалисты и/или ответственные лица, рассматривавшие обращение, обязаны своевременно информировать руководителя образовательной организации о завершении работы с обращениями граждан, поступившими с личного приема, обращениями в письменной форме, продлении сроков рассмотрения обращений, а также о необходимости их передачи в другое структурное подразделение или другому специалисту.

На основании полученной информации вносятся соответствующие отметки в журнал регистрации обращений граждан, который содержит информацию о ходе рассмотрения обращений, служит источником оперативной информации, используется в аналитической работе.

4.4. Рассмотрение обращения считается завершенным с момента направления заявителю ответа о принятом решении. После этого контроль за рассмотрением обращения завершается, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений граждан.

**Карточка
личного приема гражданина**

№ _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Ведущий прием _____
(должность)

(Фамилия, имя, отчество)

Ф.И.О. заявителя _____
_____ телефон _____

Адрес места жительства _____

Социальное положение _____ Льготный состав _____

Повторность обращений: да / нет _____ Количество обращений _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема: да / нет (_____)
количество листов

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

Даны поручения: _____

Содержания поручения: _____

Срок исполнения поручения по обращению: до « ____ » _____ 20 ____ г.

Подпись лица, ведущего прием _____
(Подпись)

Регистрационный номер

Дата направления письменного ответа заявителю по результатам исполнения поручения
« ____ » _____ 20 ____ г.

Подпись _____ (_____)
(Подпись и Ф.И.О. специалиста ответственного по работе с обращениями граждан)