

Государственное автономное  
образовательное учреждение  
Мурманской области  
среднего  
профессионального образования  
«Мончегорский политехнический колледж»  
(ГАОУ МО СПО «МонПК»)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ГАОУ МО СПО  
«МонПК»  
от 206-од № 03.12.2014

УТВЕРЖДЕНО  
протокол заседания Совета  
колледжа  
от 03.12.2014 № 16

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ СРЕДНЕГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОНЧЕГОРСКИЙ  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

г. Мончегорск  
2014 год



## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ГАОУ МО СПО «МонПК», далее – Порядок, регулирует правоотношения, связанные с рассмотрением ГАОУ МО СПО «МонПК» обращений граждан, в т.ч. работников ГАОУ МО СПО «МонПК».

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, в т.ч. Трудовым кодексом РФ.

## **2. Термины, используемые в настоящем Порядке**

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ГАОУ МО СПО «МонПК, далее – колледж, в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина или юридического лица по совершенствованию нормативных правовых актов колледжа, деятельности колледжа, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности колледжа;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе его непосредственного руководителя или работников колледжа;

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

## **3. Требования к письменному обращению**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование колледжа, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае отсутствия в обращении сведений, указанных в п. 3.1. настоящего Порядка (за исключением даты), обращение не рассматривается. В этом случае гражданину по возможности направляется уведомление о необходимости оформления обращения в соответствии с требованиями, установленными п. 3.1 настоящего Порядка.

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

#### **4. Направление и регистрация письменного обращения**

4.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на юридический адрес или электронный адрес колледжа, указанный на официальном сайте колледжа.

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

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, возвращается в адрес заявителя.

#### **5. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

5.1. Письменное обращение, поступившее в колледж в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

#### **6. Рассмотрение обращения**

6.1. Колледж:

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

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

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.2. и 7 настоящего Порядка;

6.2. Ответ на письменное обращение подписывается директором колледжа либо уполномоченным на то лицом.

6.3. Ответ на письменное обращение, поступившее в колледж 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.

#### **7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

7.1. В случае, если письменное обращение не содержит фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, но при этом содер-

жит 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, при этом ответ на обращение гражданину не дается.

7.2. Колледж при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае, если текст письменного 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.

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

## **8. Сроки рассмотрения письменного обращения**

8.1. Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

## **9. Личный прием граждан**

9.1. Личный прием граждан в колледже проводится директором колледжа или лицом, исполняющим обязанности директора.

9.2. Личный прием осуществляется по предварительной записи у секретаря директора по телефону 8(81536)7-36-05. При записи гражданин должен назвать свою фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и суть вопроса.

Запись производится секретарям в журнал учета личного приема граждан (форма журнала личного приема граждан отражена в Приложении № 1 к настоящему Порядку).

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (форма карточки личного приема граждан отражена в Приложении № 2 к настоящему Порядку). В случае, если изложенные в устном обращении факты и об-

стоятельства 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.

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

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

9.8. 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. Введение в действие.**

8.1. Настоящее Положение рассматривается Советом ГАОУ МО СПО «МонПК» и вводится в действие приказом директора ГАОУ МО СПО «МонПК».

## **9. Предоставление пользователям учтенных экземпляров**

9.1. Пользователи Положения.

Перечень пользователей определяется ответственным за разработку настоящего положения.

9.2. Порядок рассылки учтённых экземпляров настоящего Положения.

9.2.1. Рассылка осуществляется секретарем директора путем передачи необходимого количества учтённых экземпляров настоящего Положения пользователям.

9.3. Порядок хранения Положения.

Пользователи должны обеспечить порядок хранения учтённых экземпляров настоящего Положения, исключающий утерю.

Приложения: 1. Форма журнала личного приема граждан на 1 л. в 1экз.  
2. Форма карточки личного приема граждан на 1 л. в 1экз.

---

Приложение № 1

**Форма журнала личного приема граждан**

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2

**Форма карточки личного приема граждан**

**КАРТОЧКА**  
**личного приема гражданина**  
" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_  
(Адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Содержание принятого решения по обращению гражданина

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
( должность лица, производившего  
личный прием)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)



