



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение города Москвы  
**«ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ № 8**  
имени дважды Героя Советского Союза И.Ф. Павлова»  
(ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова)

---



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
*об организации работы с обращениями граждан*

в Государственном автономном профессиональном  
образовательном учреждении города Москвы  
«Политехнический колледж № 8  
имени дважды Героя Советского Союза И.Ф. Павлова»

Москва  
2019

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Указами Мэра города Москвы и постановлениями Правительства Москвы, нормативными актами Департамента образования города Москвы, Уставом ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

**Обращения граждан** — индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

**Предложения** — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации деятельности ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова.

**Заявления** — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах и иных нормативных актах города Москвы, Уставе ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова и других правовых актах, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

**Жалобы** - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

## **2.Устные обращения граждан**

2.1. Устные обращения граждан поступают в ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова во время личного приёма граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан директор либо его заместители проводят в установленные и доведенные до сведения граждан дни и

часы. Информация о времени и месте проведения личного приёма граждан должностными лицами должна быть помещена в доступном для обозрения месте и на сайте колледжа.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

2.3. На устные обращения граждан, как правило, даётся ответ в устной форме.

2.4. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, рассмотрение ведется в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

2.5. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;

2) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.6. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным в пункте 3 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### **3. Письменные обращения граждан**

3.1. Письменные обращения граждан поступают в ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова на бумажном носителе или на официальную электронную почту колледжа.

3.2. Письменные обращения граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение должностным лицам колледжа, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов.

3.3. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения;

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;

- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;

- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.4. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным в подпунктах 2 и 3 части первой и части второй пункта 2

настоящего Положения, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

#### **4.Регистрация обращений граждан**

4.1.Все устные и письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные в подпунктах 2 и 3 части первой пункта 2 статьи 4 настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина. После принятия колледжем решений по итогам рассмотрения обращений граждан в Журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копий решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в Журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

#### **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до 1 (одного) месяца со дня поступления обращения в ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня поступления обращения в колледж.

Предложения граждан рассматриваются в срок до 1 (одного) месяца со дня поступления.

Должностные лица колледжа в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору колледжа в течение 1 (одного) месяца.

5.2. Рассмотрение заявлений, жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15 (пятнадцати)дневный срок.

5.3. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в части первой пункта 1 настоящего

Положения, могут быть в порядке исключения продлены директором колледжа или заместителем директора, но не более чем на 1 (один) месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в 3 (трех)дневный срок.

В случае если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, указанные в части второй пункта 1 настоящего пункта, могут быть в порядке исключения продлены директором колледжа или заместителем директора, но не более чем на 3 (три) месяца с сообщением об этом гражданину или лицу без гражданства, подавшему предложение, в 3 (трех)дневный срок.

5.4. Директор ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова может устанавливать сокращённые сроки рассмотрения заявлений, жалоб и ходатайств, исходя из их содержания.

5.5. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только по согласованию с ними с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

## **6. Рассмотрение обращений граждан**

6.1. Для объективности и полноты рассмотрения обращения граждан директор ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова может принимать решение о проведении проверок и целесообразности создания комиссии для их рассмотрения.

6.2. Должностные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, обязаны:

- своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним обоснованные решения (готовить проекты) в порядке, установленном действующим законодательством;

- в случае необходимости предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, а также принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;

- обеспечить своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений;

- разъяснить порядок обжалования принятых решений.

6.3. Ответы на обращения граждан готовят исполнители, назначаемые директором ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова, либо непосредственно директор.

6.4. В ответах необходимо сообщать гражданам, подавшим письменное обращение, в письменной, а на устные обращения - в устной форме о решениях, принятых по обращениям, а в случае их отклонения указывать мотивы.

6.5. Решение о продлении сроков рассмотрения обращений граждан принимает руководитель колледжа и извещает об этом обратившихся граждан в 3 (трех)дневный срок.

6.6. ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

1) в случае подачи анонимного обращения;

2) в случае подачи обращения, существа которого противоречит федеральному законодательству, законодательству города Москвы и Уставу ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

3) в случае, если у ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.7. В случаях, предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой Пункта 1 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в 3 (трех)дневный срок со дня регистрации обращения.

6.8. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, журнала учета обращений граждан - 5 лет.

По истечении установленного срока хранения указанные документы подлежат уничтожению в порядке, установленном действующим законодательством.

6.9. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на ответственного работника.

## **7. Контроль за работой с обращениями граждан**

7.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав, а также обеспечения рассмотрения их в установленные сроки.

7.2. Порядок постановки писем на контроль определяет директор ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова. Обращения граждан, требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль ответственным работником.

7.3. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, информирование о результатах рассмотрения и т.д.) фиксируются ответственным работником.

7.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

## **8. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

## **9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан**

9.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- 1) решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение 5 (пяти) дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращения, предложения, заявления или жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего обращения, предложения, заявления, жалобы.

## **10. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан**

10.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

10.2. В случае если жалобы граждан удовлетворены полностью, либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

## **11. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан**

11.1. Ответственный работник систематически анализирует обращения граждан и содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

11.2. Ответственный работник обеспечивает:

- информирование всех участников образовательного процесса о порядке работы с обращениями граждан, о компетенции органов и должностных лиц колледжа, Департамента образования города Москвы и других органов государственной власти, рассматривающих обращения;
- выступления перед участниками образовательного процесса с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами;
- подготовку анализа обращений граждан не менее 2 (двух) раз в год.

11.3. Ответственный работник представляет директору ГАПОУ ПК № 8 им. И.Ф. Павлова информацию об обращениях граждан по состоянию за каждое полугодие (до 1 июня и до 25 декабря ежегодно).