

|  |   |
|--|---|
|  | Министерство образования Ярославской области<br>государственное профессиональное образовательное учреждение<br>Ярославской области<br>Ростовский педагогический колледж             |
|  | Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в государственное профессиональное образовательное учреждение Ярославской области Ростовский педагогический колледж |

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГПОУ ЯО  
Ростовского педагогического колледжа  
Рябинкина Н. Б.  
Приказ № 36/01/06 от «14» 05 2025 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
КОЛЛЕДЖ**

СОГЛАСОВАНО  
на заседании педагогического совета  
Протокол № 33 от «14» 04 2025 г.

# ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ 2

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее положение (далее — Положение) о порядке рассмотрении обращений граждан, поступивших в государственное профессионально образовательное учреждение Ярославской области Ростовский педагогический колледж (далее Колледж), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных и электронных обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федерального закона № 547-ФЗ от 25.12.2023)

## II. ПОРЯДОК РААСОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Все поступившие письменные и электронные обращения, включая обращения через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Госуслуги) граждан (далее — обращение) регистрируются, и ставятся на контроль исполнения в журнале регистрации письменных обращений и (или) системе электронного документооборота (при наличии) в течение трех дней с момента поступления в Колледж.

2.2. При регистрации заполняется журнал регистрации обращения граждан по форме согласно Приложению № 1, а также учетная карточка по форме согласно Приложению № 2, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеж и его почтовый адрес;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано в адрес Колледжа, то указывается откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номер направленного ранее ответа гражданину, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным.

2.3. Обращение, поступившее в Колледж по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.4. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, и сообщается контактный телефон Колледжа.

2.5. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются директору (заместителю директора) для их последующего распределения исполнителю поручения (далее — Исполнитель), к компетенции которого отнесем рассмотрение соответствующего вопроса.

2.6. Директор (заместитель директора) в трехдневный срок с момент регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения Исполнителю.

2.7. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, в день получения поручения о рассмотрении обращения:

- в случае если обращение гражданина относится к компетенции Колледжа, в течение семи дней со дня регистрации обращения исполняет поручение
- в случае если обращение гражданина не относится к компетенции Колледжа, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, переадресации обращения, пу-

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ 3

тем направления письма, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

2.9. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.10. 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, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации оформляет ходатайство на имя Директора (заместителя директора) «О списании в дело.

2.11. Директор (заместитель директора) в течение трех дней со дня получения ходатайства принимает решение «О списании в дело», которое оформляется резолюцией.

2.12. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в цепях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер к восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

2.13. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление гражданину.

2.14. В случае если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.15. В случаях если для исполнения поручения следует проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен директором (заместителем директора), но не более чем на 30 календарных дней.

2.16. В этих целях ответственный исполнитель поручения, не позднее, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора (заместителя директора) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

2.17. В случае получения резолюции директора (заместителя директора) о продлении срока исполнения поручения в течение одного рабочего дня в адрес гражданина направляется уведомление за подписью директора (заместителя директора) с указанием срока направления ответа на его обращение.

2.18. Продление срока рассмотрения обращения отражается в системе электронного документооборота в течение одного дня со дня вынесения резолюции директором (заместителем директора).

2.19. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ 4

который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя директора (заместителя директора) о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином. Директор (заместитель директора) в течение трех рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией.

2.20. В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину.

2.21. В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

2.22. Ответ на обращение гражданина и в государственные органы печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

2.23. Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. Ответственность за содержание ответа гражданину возлагается на Исполнителя, получившего поручение о рассмотрении обращения.

2.24. Ответ на обращение гражданина подписывается директором (заместителем директора) в соответствии с компетенцией.

2.25. Ответ на обращение направляется гражданину в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения. Исходящий номер ответа на обращение должен соответствовать регистрационному номеру обращения.

2.26. В случае если обращение поступило на рассмотрение в Колледж от Министерства образования РФ, Министерства образования Ярославской области, органов государственной власти, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа гражданину направляется в соответствующий государственный орган в срок, указанный в сопроводительном письме, но не превышающий срок, указанный в пункте 2.25. настоящего Положения.

### III. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан проводится директором, заместителями директора в своих рабочих кабинетах.

3.2. Личный прием граждан директором, заместителями директора проводится по предварительной записи согласно утвержденным графикам приема граждан по личным вопросам.

3.3. Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом, назначенным директором, по телефону (48536) 7-44-15.

3.4. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием ответственное лицо, назначенное директором, вносит запись в Журнале регистрации приема граждан по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Положению.

3.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

3.6. 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.

# ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ 5

3.7. В остальных случаях, по результатам рассмотрения, поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 15 рабочих дней с момента личного приема, направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.8. При проведении личного приема граждан директором, могут быть приглашены заместители директора, о чем делается пометка в карточке личного приема.

3.9. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

3.10. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенции Колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

## IV. КОНТРОЛЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

4.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится директором колледжа, путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений граждан и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

4.2. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля в день направления ответа гражданину.

4.3. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в день направления окончательного ответа гражданину.

4.4. Данные о снятии обращения гражданина (поручения о рассмотрении обращения гражданина) с контроля исполнения вносятся в единую систему электронного документооборота в сроки, указанные в пункте 4.2. настоящего Положения.

## V. СОБЛЮДЕНИЕ ГАРАНТИЙ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

5.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О персональных данных».

## VI. ОРГАНИЗАЦИЯ ХРАНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

6.1. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся в течение 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ 6

обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения граждан хранятся постоянно.

6.2. В случае ликвидации Колледжа обращения граждан, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

6.3. Обращения, поступившие через Единый портал государственных и муниципальных услуг (Госуслуги), подлежат регистрации и рассмотрению наравне с письменными обращениями.

6.4. Обращения, поданные через ЕПГУ или подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, приравниваются к собственноручно подписанным обращениям.

## Форма журнала регистрации приема граждан

| № п/п | Дата регистрации заявления | ФИО заявителя | Электронный (почтовый) адрес заявителя | Содержание вопроса | Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа заявителю) | Дата регистрации ответа заявителю |
|-------|----------------------------|---------------|--|--------------------|---|-----------------------------------|
|       |                            |               |  |                    |   |                                   |
|       |                            |               |  |                    |   |                                   |

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ 8

Приложение 2

Образец карточки личного приема

|   |
|---|
| Фамилия   |
| Имя   |
| Отчество  |
| Адрес   |
| Дата приема «    »    20    г.  |
| Содержание обращения  |
| Кто проводил прием (должность, ФИО)   |
| Принято письменное обращение. Направлено в _____<br>«    »    20    г.  |
| Регистрационный номер   |
| Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание, другое)<br>_____<br>_____<br>_____ |
| Примечание  |

Ознакомлены:

| Должность | Подпись | ФИО | Дата |
|-----------|---------|-----|------|
|           |         |     |      |
|           |         |     |      |

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ 9

Приложение 3

Информационный лист

РАЗРАБОТАНО

| Должность | ФИО             | Подпись | Дата |
|-----------|-----------------|---------|------|
| Директор  | Рябинкина Н. Б. |         |      |
|           |                 |         |      |

СОГЛАСОВАНО

| Должность | ФИО | Подпись | Дата |
|-----------|-----|---------|------|
|           |     |         |      |
|           |     |         |      |
|           |     |         |      |
|           |     |         |      |

ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ: со дня утверждения директором ГПОУ ЯО Ростовского педагогического колледжа « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. (Основание: заседание педагогического совета № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.)

СПИСОК РАССЫЛКИ:

Контрольный экземпляр документа:

Учтенные копии документа:

Положение о \_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ РОСТОВСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ 10

Приложение 4

Лист внесения изменений

| № п/п | Номера листов (страниц) |       |                | Номер изменения | Подпись | Дата внесения изменения |
|-------|-------------------------|-------|----------------|-----------------|---------|-------------------------|
|       | Замененных              | Новых | Аннулированных |                 |         |                         |
|       |                         |       |                |                 |         |                         |
|       |                         |       |                |                 |         |                         |
|       |                         |       |                |                 |         |                         |
|       |                         |       |                |                 |         |                         |
|       |                         |       |                |                 |         |                         |