

КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"ФРОЛОВСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ"

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
от «25» 05 2026 г. № 93

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

Регистрационный номер 34/2026

Дата регистрации 25.05.2026

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет порядок работы с обращениями граждан в ГБПОУ "ФПЭТ" (далее – Техникум), правила их регистрации, учета, рассмотрения, анализа и обобщения информации, содержащейся в обращениях, а также передачи их для исполнения.

1.2 Настоящее Положение распространяется на личные обращения граждан, а также на индивидуальные и коллективные обращения, направленные в Техникум, обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3 Установленные настоящим Положением сроки и порядок рассмотрения обращения не распространяются на поступившие от граждан обращения по вопросам приема на работу в Техникум, приема и перевода для обучения в Техникум, получения копий трудовых документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-трудовым вопросам. Указанные обращения регистрируются и передаются на рассмотрение соответствующим должностным лицам в установленном законодательством РФ порядке.

1.4 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся Техникума, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

2. Нормативные ссылки

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 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. Термины и определения

3.1 Граждане — граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

3.2 Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Техникум или должностному лицу Техникума в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Техникум.

3.3 Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов Техникума, деятельности, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности государства и общества

3.4 Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, в сфере деятельности Техникума, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов, недостатках в работе Техникума и его должностных лиц, либо критика деятельности Техникума и его должностных лиц.

3.5 Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Техникума.

3.6 Должностное лицо Техникума — единоличный исполнительный орган Техникума или лицо, его замещающее, или лицо, выполняющее организационно—распорядительные или административно-хозяйственные функции в Техникуме, уполномоченное совершать в пределах своей компетенции властные действия, имеющие юридически значимые последствия.

3.7 Структурное подразделение - официально выделенный элемент организационной структуры Техникума, выполняющий установленные ему функции и отвечающий за выполнение возложенных на него задач.

3.8 Ответственный исполнитель - сотрудник Техникума, постоянно, временно или по специальному поручению осуществляющий полностью или частично функции органов управления Техникума, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в Техникуме, включающие полномочия по подготовке ответов на обращения от имени Техникума в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

4. Порядок приема граждан

4.1 Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Техникума, осуществляется директором, заместителями директора или иными уполномоченными работниками Техникума.

4.2 Прием граждан осуществляется на рабочем месте в течение рабочего времени уполномоченного лица в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка Техникума.

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

4.4 Для рассмотрения обращений в ходе проведения личного приема могут привлекаться работники структурных подразделений Техникума и должностные лица.

4.5 Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Техникума, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Прием и регистрация обращений

5.1 Обращения принимаются от граждан:

- лично в Техникум или в ходе личного приема;
- почтовым отправлением на юридический адрес ГБПОУ "ФПЭТ": 403533, Волгоградская область, г. Фролово, ул. Строителей 138;
- путем отправки на официальную электронную почту Техникума: fpet@volganet.ru;
- с использованием единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Платформа обратной связи): по ссылке с официального сайта Техникума <https://fpet2010.ru/>.

5.2 Обращения в письменной форме на бумажном носителе (далее - письменные обращения) принимаются в приемной директора Техникума, где они проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение и регистрируются в течение 1-2 рабочих дней с момента их поступления в Техникум.

5.3 Письменные обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру, при этом:

- проверяется правильность адресности обращения;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично» и грифами ограничения доступа «Секретно», «Для служебного пользования», «Государственная тайна», «Конфиденциально», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);
- обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 5.5 настоящего Положения.

5.4 Без предварительного рассмотрения регистрируются и передаются по назначению документы, адресованные непосредственно структурным подразделениям, их руководителям или работникам Техникума.

5.5 Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ГБПОУ "ФПЭТ" и/или фамилию, имя, отчество должностного лица Техникума и/или должность соответствующего должностного лица Техникума;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения/адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- суть обращения;
- дату обращения;
- личную подпись гражданина.

5.6 Обращения, поступившие в форме электронного обращения/электронного документа на официальную электронную почту Техникума, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в установленном настоящим Положением порядке.

5.7 Обращение в электронной форме должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения.

5.8 К электронному обращению могут быть приложены (в виде вложения) необходимые документы и материалы.

5.9 Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пункта 5.7.

5.10 Обращения, поступившие на Платформе обратной связи, распечатываются на бумажном носителе не позднее одного рабочего дня с даты их поступления. Дальнейшая регистрация и учет таких обращений осуществляются в порядке, установленном настоящим Положением.

5.11 Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

5.12 Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения, а также если первоначальное решение вопроса, содержащегося в обращении, не удовлетворило организацию или заявителя.

6. Рассмотрение обращений

6.1 Обращения после регистрации передаются директору.

В период отсутствия директора (командировка, отпуск, болезнь, иное) обращения передают заместителю директора, назначенному приказом комитета образования и науки Волгоградской области исполняющим обязанности директора на время отсутствия последнего.

Директор (заместитель директора) в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его исполнении, направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

6.2 После принятия решения директором подлинник обращения возвращается в приемную директора, а затем, после соответствующей отметки об ответственном исполнителе в журнале регистрации входящей корреспонденции, направляются на исполнение в структурное подразделение, указанное в резолюции соответствующего должностного лица.

6.3 Ответ на обращение оформляется на бланке Техникума за подписью директора (заместителя директора) и регистрируется в журнале исходящей корреспонденции.

6.4 В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

6.5 В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

6.6 Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый и/или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.

6.7 Ответ на обращение направляется:

6.7.1 в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, а также поступившему в письменной форме почтовым отправлением в адрес Техникума;

6.7.2 в форме электронного документа (электронного образа/скана/документа, подписанного электронной цифровой подписью) по адресу электронной почты, указанному в обращении, а также поступившему в форме электронного обращения (документа) на электронную почту Техникума;

6.7.3 путем направления ответа на Платформе обратной связи в ответ на обращение, поступившее таким же способом.

6.8 В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, ответ должен быть направлен в той форме, в которой поступило обращение.

6.9 При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес, за исключением случаев, когда в обращении указан конкретный адрес для ответа.

7. Сроки рассмотрения обращений

7.1 Обращения, поступившие в Техникум, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

7.2 Общий срок рассмотрения обращений в ГБПОУ "ФПЭТ" по существу определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», представитель руководства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3 На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь, иное) или при увольнении ответственный исполнитель обязан передать все находящиеся у него на исполнении обращения и материалы к тем сотрудникам Техникума, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения поручений.

7.4 Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной, нерабочий или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть направлено в ближайший следующий за ним рабочий день.