

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОЛЕНЕГОРСКИЙ ГОРНОПРОМЫШЛЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО
На Совете
ГАПОУ МО «ОГПК»
Протокол № 4/121
от «26» июня 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГАПОУ МО «ОГПК»
№ 558
от «26» июня 2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Мурманской области «Оленегорский горнопромышленный колледж» (далее – колледж) разработано в соответствии с законодательными нормативными актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области»;
- Уставом колледжа.

1.2. Настоящее Положение регулирует систему работы по рассмотрению обращений граждан в колледже, регламентирует порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.3. Положение определяет последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и имеет своей целью обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан.

2. Основные термины и понятия

2.1. В настоящем Положении применяются следующие основные термины и 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 и деятельности колледжа, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития колледжа.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом колледжа и другими правовыми актами, 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.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в образовательную организацию.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами своего права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на бесплатной основе.

4. Виды обращений граждан

4.1. Письменные обращения могут быть направлены гражданами в колледж следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством использования платформы обратной связи (ПОС);
- доставлены лично гражданином или его представителем.

Почтовый адрес колледжа: ул. Строительная, д. 65, г. Оленегорск, Мурманской области, 184530, номер факса (881552) 51-300

Официальный электронный адрес: mail@olgpk.ru

Адрес страницы официального сайта для обращения: <http://my.olgpk.ru>

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

4.3. В письменном обращении в обязательном порядке гражданин должен указать:

свои фамилию, имя, отчество (при наличии); почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации; суть обращения (предложения, заявления, жалобы); личная подпись и дата (кроме обращений в форме электронных документов).

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

4.5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.6. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.7. Устные обращения граждан (личный прием) требуют предварительной записи при личном посещении колледжа или по телефону (81552) 57-348.

5. Порядок приема обращений граждан

5.1. Работу по приему, регистрации обращений граждан, направлению обращений на рассмотрение, контролю своевременности и эффективности решения по обращениям граждан выполняет должностное лицо, назначенное директором колледжа.

5.2. Все обращения граждан, поступившие в колледж, и соответствующие

требованиям п.4 данного Положения, обрабатываются, регистрируются в журнале установленной формы.

5.3. После регистрации обращения направляются директору колледжа для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

5.4. При получении обращения, содержащего нецензурную брань, либо оскорбительные выражения колледж, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом.

5.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Анонимные обращения граждан, поступившие в колледж, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

5.7. Предложения, заявления и жалобы считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан

6.1. Работники колледжа, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. Работники колледжа при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в существе обращения;
- в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
- оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат информации, не подлежащей разглашению;
- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;
- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям;
- при рассмотрении обращения не допускать разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. При этом 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.

6.3. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

6.4. Срок рассмотрения обращений, требующих глубокого изучения и анализа

ситуации, составляют 30 дней со дня регистрации.

6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, направляется в течение 7 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.

6.6. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

6.7. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

6.8. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника колледжа, на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

6.9. При получении проекта ответа на обращение директор проверяет его на предмет правильности оформления, полноту информации, соответствия выводов действующему законодательству. Согласованный директором ответ передается для направления заявителю.

6.10. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех аспектов, а факты и аргументация, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращение граждан должны быть обоснованными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

6.11. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст, наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

7. Личный прием граждан в колледже

7.1. Личный прием граждан осуществляется директором или уполномоченным им лицом по предварительной записи (см. п. 4.5. данного Положения). Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.3. Директор колледжа или уполномоченное им должностное лицо, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам могут привлекать к их рассмотрению других работников колледжа.

7.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационный журнал. 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 регистрационном журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Директор колледжа или уполномоченное им должностное лицо, ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными

правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив основания отказа порядок обжалования данного решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

7.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию работника, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

7.7. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, работник колледжа вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более, чем на один месяц. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

7.8. Право на первоочередный прием имеют:

7.8.1 Лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области.

7.8.2. Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда.

7.8.3. Инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 N 5-ФЗ "О ветеранах".

7.8.4. Лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Мурманской области"

7.8.5. 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 N 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.

7.8.6. Члены семей:

— погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий.

— военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы.

— лиц, указанных в подпункте 7.8.5. настоящего Положения.

7.8.7. Инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие.

7.8.8. Лица старше 70 лет.

7.9. В случае, если правом на первоочередной личный прием обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их

явки.

9. Права граждан при рассмотрении обращений

9.1. Граждане при рассмотрении их обращения имеют право:

- знакомиться с материалами по делу об обращении;
- предоставлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании;
- требовать получения в установленный срок письменного ответа о результатах рассмотрения обращения;
- обжаловать принятое решение;
- осуществлять иные права в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. По результатам рассмотрения обращений граждан должностное лицо колледжа принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
- о направлении обращения по подведомственности.

10.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

10.3. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

10.4. Директор колледжа, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение работнику колледжа.

10.5. В случае несогласия с решением, принятым колледжем, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу, либо в суд в установленном порядке.

11. Ответственность на нарушение Положения

11.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Положения влекут за собой ответственность установленных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Форма журнала учета личного приема граждан

п/п	ФИО	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения