



Экз. № \_\_\_\_\_

Введено в действие приказом  
по колледжу № 30-ОД  
от 28 февраля 2017 г.

СОГЛАСОВАНО  
Советом колледжа  
Протокол от 28 февраля 2017 г. № 6

**УТВЕРЖДАЮ**

И. о. директора колледжа  
\_\_\_\_\_ С. Ю. Гонтарев  
28 февраля 2017 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В ГБПОУ РО «РАДК»**

**СМК.П-83**

**Разработчик:**

Руководитель службы качества

О. Н. Матерновская

**Согласовано:**

Заместитель директора по учебно-методической работе  
Представитель высшего руководства по качеству

Т. Л. Скороходова

Начальник отдела кадров

О. А. Тверская

2017 год



---

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	3
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
5. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОЦЕДУР ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ .....	4
6. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ, НАПРАВЛЕНИЕ ЕГО НА РАССМОТРЕНИЕ .....	4
7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ .....	5
8. ЛИЧНЫЙ ПРЁМ ГРАЖДАН.....	6
9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ .....	6
Приложение 1. Книга обращений ГБПОУ РО «РАДК».....	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	9
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ.....	10



## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящим положением устанавливается порядок и сроки рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее обращение граждан) в государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж».

1.2. Нормативной основой разработки настоящего локального нормативного акта являются:

- Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 198-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Устав колледжа;

ДП-01 Система менеджмента качества. Управление документацией.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем локальном нормативном акте использованы ссылки на следующие документы:

- Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 198-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Устав колледжа;

ДП-01 Система менеджмента качества. Управление документацией.

## 3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В тексте настоящего положения используются следующие основные термины согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

**обращение гражданина** (далее - обращение) – направленные в колледж в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учебное заведение;

**предложение** – рекомендация по совершенствованию деятельности колледжа.

**заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе колледжа, либо критика деятельности образовательного учреждения;

**жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

3.2. В тексте используются обозначения и сокращения:

**ГБПОУ РО «РАДК», колледж**, – государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж»;

**ФЗ** - Федеральный закон;

**ДП** – документированная процедура.



#### **4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в колледж.

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

4.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4.4. При рассмотрении обращения должностным лицом колледжа гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в колледж.

4.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия

#### **5. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОЦЕДУР ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Организация рассмотрения обращений в колледже включает следующие процедуры:

- прием и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;

- рассмотрение обращения и постановка на контроль;

- организация личного приема граждан;

- контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

#### **6. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ, НАПРАВЛЕНИЕ ЕГО НА РАССМОТРЕНИЕ**

6.1. Обращение, поступившее в колледж, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Граждане могут обращаться в колледж письменно, по телефону и лично.

6.3. Письменное обращение может быть доставлено в колледж непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

6.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование образовательной организации, в которую обращаются граждане – государственное бюджетное профессионально учреждение Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж»

- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность;

- фамилию, имя, отчество гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- контактный телефон, личную подпись заявителя и дату.

При необходимости гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.4. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений секретарем колледжа делается отметка о приеме письменного обращения и сообщается телефон для справок.



6.5. Секретарем колледжа:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- ошибочно поступившие письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением, являются приложением к обращению;
- составляется акт в случае присутствия в конвертах денежных знаков, подарков.

6.6. Электронное обращение, поступившее на официальный сайт колледжа – <http://www.radk.ru> или по электронной почте на официальный электронный адрес колледжа – [radk-dir@donpac.ru](mailto:radk-dir@donpac.ru) принимаются секретарём колледжа.

6.6.1. Обращение, поступившем в форме электронного документа, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 6.3.1. и электронный адрес.

6.7. Все поступившие в колледж обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления. Учетная запись ведется в Книге обращений ГБПОУ РО «РАДК» (Приложение 1).

6.8. Устное обращение, оформляется по результатам личного приема либо разговора по телефону.

6.9. Поступившее письменное обращение граждан передаются на рассмотрение директору.

## 7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

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

7.2. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся 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.

7.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

7.6. 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, директора вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в колледж. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.7. Ответ на обращение подписывается директором колледжа.

## **8. ЛИЧНЫЙ ПРЁМ ГРАЖДАН**

8.1. Личный прием граждан проводится директором колледжа. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, в том числе через официальный сайт колледжа <http://www.radk.ru>.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в Книгу обращений в ГБПОУ РО «РАДК». 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 Книгу обращений в ГБПОУ РО «РАДК». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

9.1. Колледж осуществляет в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.



**Приложение 1.**  
**Книга обращений ГБПОУ РО «РАДК»**

**КНИГА ОБРАЩЕНИЙ**

государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Ростовский-на-Дону автодорожный колледж»

(наименование учреждения)

Зарегистрирована в  
Министерстве общего и профессионально образования Ростовской области

(наименование областного органа исполнительной власти)

344080, г. Ростов-на-Дону, пер. Долмановский, 31, тел. (863)240-41-91

(адрес и номер телефона областного органа исполнительной власти)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Место печати

Министр \_\_\_\_\_ Л. В. Балина

(подпись министра)

Перерегистрирована

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Место печати

Министр \_\_\_\_\_ Л. В. Балина



**Продолжение приложения 1**

**ОБРАЩЕНИЕ**

Фамилия, имя, отчество заявителя

Адрес заявителя

Содержание обращения

Меры, принятые, по заявлению администрации учреждения

Ответ заявителю направлен « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись руководителя учреждения

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Для отметок представителя (ей) министерства общего и профессионального образования  
Ростовской области \_\_\_\_\_

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Должность \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_





### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ № пп	Количество изменен- ных листов	Количе- ство заменен- ных листов	Количе- ство новых листов	Количество аннулирован- ных листов	Номер документа	Подпись	Дата утверждения извещения об изменении	Дата введения измене- ния



### ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№№ п/п	Наименование должности	Фамилия И.О.	Дата	Подпись