

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Григорьева Галина Ивановна

Должность: И.о. директора

Дата подписания: 05.08.2026 09:07:50

Уникальный программный ключ:

9f68165ee110c5f2f86a60a7a5a75a1ff21a61f

**Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
Чувашской Республики
«Чебоксарский экономико-технологический
колледж» Министерства образования
Чувашской Республики**

УТВЕРЖДЕНО

**Приказом и.о. директора
Чебоксарского экономико-
технологического колледжа
Минобразования Чувашии
от 04 августа 2026 г. № 348**

**Положение о порядке рассмотрения
обращений и приема граждан в Чебоксарском
экономико-технологическом колледже
Минобразования Чувашии**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Чебоксарском экономико-технологическом колледже Минобразования Чувашии (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Чувашской Республики от 19 июня 2026 г. № 33 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Чувашской Республике» и Уставом Чебоксарского экономико-технологического колледжа Минобразования Чувашии (далее – Колледж).

1.2. Настоящее Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан в Колледже, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Колледже.

1.3. Положение размещается на официальном сайте Колледжа в сети Интернет.

1.4 Колледж в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в письменной или в форме электронного документа в Колледж либо должностным лицам.

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

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в Колледже гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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, уведомление о переадресации письменного обращения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Колледж с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- 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, направленных в школу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц школы, при рассмотрении обращения, по решению суда.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. Обращение, поступившее в Колледж по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

3.7. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений руководитель Колледжа принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

3.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

3.9. 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.

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

4.1. Обращение, поступившее в Колледж в письменной или в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

4.2. Граждане могут направить в Колледж:

- письменное обращение по почтовому адресу: 428020, г. Чебоксары, пр. Ленина, д. 61;

- электронное обращение: через официальный сайт Колледжа <http://www.chetk.info>;

- непосредственно от граждан при личном приеме в Колледже.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Колледж.

При поступлении письменного обращения в Колледж начальник отдела документационного обеспечения управления или лицо его заменяющее:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.3. Порядок регистрации письменных (электронных) обращений:

4.3.1. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется в отделе документационного обеспечения управления в журнале обращений граждан. Все поступающие обращения подлежат регистрации.

4.3.2. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Колледжа, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.4. Порядок работы с зарегистрированными обращениями:

4.4.1. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения, заявитель уведомляется официально.

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

4.4.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащие сведения о непосредственной угрозе жизни ребенка или его здоровью рассматриваются не позднее 10 дней со дня их регистрации.

4.4.4. Исполнитель, назначенный руководителем Колледжа, готовит проект ответа на обращение и предоставляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

4.4.5. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

4.4.6. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, второй – заявителю обращения, третий остается в Колледже.

4.4.7. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4.4.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

4.4.9. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, факт и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснениями всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлено обращение.

4.5. 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 (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилия, имя, отчество и контактный номер телефона исполнителя.

4.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, у иных должностных лиц, за исключением судов;

- дает письменный ответ по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.6 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает корректность и внимательность в обращении с гражданами.

5. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

5.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Колледжа, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.2. Как правило, приём граждан осуществляется руководителем Колледжа. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников Колледжа.

5.3. График приема:

Личный прием граждан осуществляется руководителем или заместителем руководителя во вторник и четверг с 13.00 до 16.00.

Запись на личный прием производится с 8:00 до 17:00 по телефону 8 (8352) 56-36-10.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Колледжа.

5.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- в соответствии с пунктом 2 статьи 1 Закона Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» по вопросам, регулируемым Законом, указанная категория граждан принимается в первоочередном порядке руководителями и иными должностными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления.

- согласно статье 16 Федерального закона от 08.05.1994 №3-ФЗ «О статусе сенатора и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» по вопросам своей деятельности сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы пользуются правом на прием в первоочередном порядке руководителями и другими должностными лицами федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, иных муниципальных органов, организаций независимо от форм собственности, органов военного управления, объединений, соединений, воинских частей и организаций Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и воинских формирований.

- в соответствии с абзацем 7 пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 №1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди на предприятиях торговли, общественного питания,

службы быта, связи, жилищно- коммунального хозяйства, в учреждениях здравоохранения, образования, культуры, в юридических службах и других организациях, обслуживающих население, а также пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами предприятий, учреждений и организаций.

- иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Содержание устного обращения заносится в журнал приема посетителей по личным вопросам. В случае если изложенные в устном обращении акты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них акты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

5.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в журнале приема посетителей по личным вопросам.

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

6. Контроль за исполнением обращений граждан

6.1. Порядок постановки обращений на контроль определяется руководителем Колледжа.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

6.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале регистрации обращения граждан.

6.4. Порядок хранения и последующей передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них:

6.4.1. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

6.4.2. Письма и материалы по устному обращению хранятся 5 лет, после чего составляется акт об их уничтожении.

6.5. Письма и материалы письменных обращений граждан ежегодно архивируются, сдаются в архив Учреждения, хранятся в нем в течение 5 лет, затем составляется акт об их уничтожении.

7. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

7.1. Координация, контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений, периодичность подготовки указанными должностными лицами соответствующих отчетов, учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе возлагается на руководителя Колледжа.

7.2. Процедура и порядок контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

Работники, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

7.3. Порядок контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции Колледжа.

7.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

7.4.1. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется уполномоченным сотрудником.

7.4.2. Обращение снимается с контроля только после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения.

7.4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

7.4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет руководитель Колледжа.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя.

7.6. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков или порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного/незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее положение вводится в действие приказом руководителя Колледжа.

8.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.