

ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
«Борский агропромышленный техникум»  
(ГАПОУ ЛО «БАПТ»)

Рассмотрено  
Педагогическим советом  
от 20 февраля 2024 г.  
(протокол №1-24 )

Утверждено  
распоряжением №78  
от 26 февраля 2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**

Ленинградская область  
Бор  
2024

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке работы с обращениями граждан (далее – Положение) регулируют правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Ленинградской области «Борский агропромышленный техникум» (далее – ГАПОУ ЛО «БАПТ», Техникум) обращений граждан.

1.2. Положение разработано на основе и в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2013 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом и иными нормативными актами Техникума, содержащими нормы, касающиеся вопросов, связанных с обращениями граждан.

1.3. Установленный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, в том числе, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления, в Техникум или должностному лицу, в том числе, Техникума, в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, в Техникум, к должностному лицу Техникума;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, локальных нормативных актов Техникума, деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и Техникума, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства, общества, Техникума; 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, локальных нормативных актов Техникума, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления, Техникума и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц, в том числе, Техникума;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе, органе местного самоуправления, в Техникуме.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться в Техникума, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц

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. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

3.1. При рассмотрении Техникумом обращения, 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления, в Техникум или к должностному лицу, в том числе, Техникума, с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

4.3. 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. Требования к письменному обращению**

5.1. Обращение гражданина в письменной форме содержит «шапки», в которой он указывает:

- наименование Техникума и (или), должность, фамилию, имя, отчество руководителя Техникума к которому обращается.

Далее, в обязательном порядке указывается:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обращающегося;
- почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

В основной части обращения излагается суть предложения, заявления или жалобы.

Завершается обращение личной подписью гражданина и датой его (обращения) написания.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в Техникум в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

- адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## **6. Регистрация письменного обращения**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в специальном журнале (Регистрации обращений граждан) в течение трёх дней с момента поступления в Техникум.

6.2. Письменные обращения граждан, а также обращения в форме электронного документа, полученные работниками Техникума, подлежат незамедлительной передаче с сопровождающей служебной запиской в секретариат Техникума. В служебной записке излагаются обстоятельства получения обращения, в том числе: дата и время.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Техникума, направляется в течение семи 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, за исключением случая, указанного статье 8.4 настоящего Положения.

6.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного статье 8.4 настоящего Положения.

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

6.6. В случае, если обжалуется решение руководителя Техникума, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в вышестоящей инстанции или в судебном порядке.

## **7. Рассмотрение обращения**

7.1. Обращение, поступившее в Техникум, подлежит обязательному рассмотрению руководителем Техникума. При этом, он вправе поручить предварительное рассмотрение обращения одному или нескольким работникам Техникума, чью компетенцию обращение затрагивает, в том числе, в рамках служебной проверки.

7.2. Запрещается поручать предварительное рассмотрение поступивших от граждан жалоб работникам Техникума, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.3. Руководитель Техникума:

- 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;
- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в части 8 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.

7.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Техникум в форме электронного документа, в том числе, через официальный сайт Техникума, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Техникум в письменной форме.

## **8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. 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 даётся. 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. Техникум при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников или обучающихся Техникума, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит принятию к рассмотрению, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся. Принятию к рассмотрению оно не подлежит, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.6. 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, руководитель Техникума 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае, 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Техникум.

## **9. Сроки рассмотрения письменного обращения**

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

#### **10. Личный приём граждан**

10.1. Личный приём граждан в техникуме проводится его руководителем и иными, уполномоченными на то лицами. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан.

10.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию техникума, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

#### **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

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