



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И АРХИВНОГО ДЕЛА РЕСПУБЛИКИ КОМИ**  
Государственное профессиональное образовательное учреждение Республики Коми  
**"Колледж искусств Республики Коми"**

**КОМИ РЕСПУБЛИКАСА КУЛЬТУРА ДА АРХИВ УДЖ МИНИСТЕРСТВО**  
Коми Республикаса уджсикасӧ велӧдан канму учреждение  
**"Коми Республикаса искусство колледж"**

**П Р И К А З**

11.03.2025 г.

№ 131-од

г. Сыктывкар

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 года»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми».
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

С.П. Кубик

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом № 131-од от 11.03.2025 г.

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан, поступивших**  
**в ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми»**

Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми» (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми» (далее - Порядок) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, поступивших в ГПОУ РК «Колледж искусств Республики Коми» (далее – Колледж), а также контроль за их исполнением.

1.2. Порядок распространяется на все обращения граждан, поступившие в Колледж, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

**Обращение гражданина** (далее – обращение) – направленное в Колледж в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно правовых актов, 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, недостатках в работе Колледжа, либо критика деятельности Колледжа.

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

1.4. Все обращения граждан, поступающие в Колледж, подлежат обязательному рассмотрению.

1.5. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Колледжа, недопустим.

## 2. Права граждан при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения Колледжем гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо

обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.1.2. 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;

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию в компетенцию, которой входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.1.4. 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;

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **3. Рассмотрение обращения**

3.1. При рассмотрении обращения Колледж:

3.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

3.1.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3.1.3. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2. Письменные обращения, поступившие в Колледж, принимаются ведущим документоведом и регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1).

3.3. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.4. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5. Если в 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.

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

3.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и

имуществу сотрудников Колледжа, а также членов его семьи, Колледж вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другую организацию в соответствии с ее компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. 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, директор Колледжа искусств 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.

3.10. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Прошедшие регистрацию обращения в тот же день направляются для рассмотрения директору Колледжа.

3.12. Директор Колледжа рассматривает обращения и определяет исполнителя и сроки подготовки ответа заявителю.

3.13. Исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.14. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

3.15. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.16. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, Колледж запрашивает необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.17. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

3.18. При невозможности исполнения обращения в срок директор Колледжа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.20. Ответы на обращения подписывает директор Колледжа.

3.21. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.22. Исполнитель передает ответ на письменное обращение ведущему документоведу для регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

3.23. Перед отправкой ведущий документовед проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.24. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа искусств направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующую организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.25. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких организаций, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие организации.

3.26. Колледж при направлении письменного обращения на рассмотрение в другую организацию может в случае необходимости запрашивать в указанной организации документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан проводится директором Колледжа в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к директору Колледжа по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

4.4. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема граждан (приложение 2).

4.5. 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 Журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.7. 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.

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

4.9. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

## **5. Формирование дел по обращениям граждан**

5.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

5.2. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в приемной Колледжа.

5.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

Журнал  
регистрации обращений граждан

Рег. № документа	Дата документа	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон	Краткое содержание документа	Ответственный исполнитель, роспись за получение, дата получения	Срок исполнения	№ и дата ответа на обращение	Примечание
------------------	----------------	----------------------------------	------------------------------	---	-----------------	------------------------------	------------

Журнал  
личного приема граждан

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Краткое содержание	Решение вопроса	Ф.И.О., должность лица, осуц. личный прием	Примечание
----------	----------------	------------------	-------	--------------------	-----------------	---	------------