

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение  
«Межрегиональный центр реабилитации лиц с проблемами слуха (колледж)»  
Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации  
(ФКПОУ «Межрегиональный центр (колледж)» Минтруда России)

**Утверждено**  
Советом Учреждения  
ФКПОУ «Межрегиональный центр  
(колледж)» Минтруда России  
(протокол от 21 октября 2024 г. № 39)

**Утверждено**  
приказом директора  
ФКПОУ «Межрегиональный центр  
(колледж)» Минтруда России  
от 21 октября 2024 г. № 87

**Рег. № 20/24-10**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан**

Санкт-Петербург  
2024

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в Федеральном казенном профессиональном образовательном учреждении «Межрегиональный центр реабилитации лиц с проблемами слуха (колледж)» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (далее-Учреждение).

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме должностных лиц Учреждения: по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждение регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изменениями) «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» (с изменениями);
- Уставом и другими нормативными актами Учреждения.

1.4. Основные термины, используемые в Положении: **Обращение гражданина** (далее – Обращение) – направленное в Учреждение или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

**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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.

**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 руководителя Учреждения

1.5. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором Учреждения, его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте учреждения в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 196620, г. Санкт-Петербург, г. Павловск, Березовая улица, д.18
- E-mail: [mcr-spb@mail.ru](mailto:mcr-spb@mail.ru)
- по телефону: 8 (812) 452-14-13,
- на официальном сайте Учреждения: <http://mcr.spb.ru>

1.7. Все обращения граждан, поступающие в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

## **2. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений**

2.1. При рассмотрении обращения Учреждением 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых 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.

2.2. Требования к письменному обращению

2.2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения (ФКПОУ «Межрегиональный центр (колледж)» Минтруда России), 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.

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

2.2.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Должностные лица Учреждения:

2.3.1. Обязательно регистрируют письменное обращение в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

2.3.2. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

2.3.3. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.3.4. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.3.5. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.6. В течение семи дней со дня регистрации уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.7. 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.

2.4. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.5. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.6. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2 Учреждение или должностное лицо в соответствии с его компетенцией обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения необходимые документы и материалы; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; на письменное обращение дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ; уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

3.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3.6. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются секретарем Учреждения.

3.7. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.8. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов; - поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

3.9. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.10. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Учреждение, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

3.11. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Учреждение по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.12. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.13. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ), не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.14. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.

3.15. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.16. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.17. В случаях, указанных в пункте 3.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.18. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;

- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.19. Директор Учреждения рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

3.20. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

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

3.22. 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.

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

3.24. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.25. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, могут рассматриваться в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

3.26. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.21 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

3.27. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.28. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.29. Ответы на обращения граждан подписывает директор Учреждения

3.30. 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.

3.31. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.32. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.33. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением.

3.34. Обращения граждан могут поступать в Учреждения в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.

3.35. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес Учреждения, поступают секретарю.

3.36. Секретарь, отвечающий за прием электронной почты, распечатывает обращение, регистрирует его и передает поступившие обращения директору Учреждения в соответствии с данным Положением.

3.37. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.

3.38. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором и передают его секретарю руководителя.

3.39. Должностные лица несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.

3.40. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется директором и его заместителями, руководителями структурных подразделений в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к директору 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. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращений граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

#### **5. Рассмотрение обращений отдельной категории граждан**

5.1. Работа по рассмотрению обращений инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с действующим законодательством с предоставлением следующих льготных условий:

- по просьбе инвалида и лица с ОВЗ личный прием осуществляется соответствующим должностным лицом вне графика приема граждан. При этом создаются все необходимые условия доступности.

5.2. При необходимости, по заявлению гражданина:

- имеющего нарушения слуха - прием осуществляется с участием сурдопереводчика Учреждения;

- имеющего психофизиологические особенности, оказавшегося в трудной жизненной ситуации - с участием психолога, юриста, специалиста по социально-реабилитационной работе Учреждения;

- с тяжелой формой заболевания или с хроническими проблемами со здоровьем прием может осуществляться с выездом на место его нахождения;

- с низким уровнем знания использования цифровых технологий предоставляется специалист Учреждения в соответствующей области, который окажет помощь составить обращение в электронной форме;

- с низким знанием русского языка Учреждением принимаются меры к надлежащему переводу обращения.

5.3. Если гражданин ввиду ограниченных способностей, возможностей здоровья, возраста, с низким уровнем знания русского языка не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения - ему оказывается помощь в написании обращения.

## **6. Результаты рассмотрения обращений граждан**

6.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

6.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **7. Анализ обращений**

7.1 Заместители директора осуществляют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям Учреждением в пределах его полномочий;
- количество и характер споров (в том числе и судебных) с гражданами, а также сведения о принятых по ним решениях уполномоченными органами.

На основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования деятельности Учреждения.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Все приложения к настоящему Положению, а равно изменения и дополнения, являются его неотъемлемыми частями.

8.2. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, подлежат урегулированию в соответствии с действующим законодательством РФ, Уставом и иными локальными нормативными актами Учреждения.

Приложение № 1  
к Положению «О порядке организации работы по  
рассмотрению обращений граждан»

### ПЕРЕЧЕНЬ

лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших Учреждение

№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Секретарь
2	Законодательная и нормативно-правовая деятельность	Директор
3	Обращение по кадровым вопросам, в том числе по вопросам трудоустройства	Директор
4	Обращение по соблюдению законных прав работников	Директор
5	Финансово-экономические вопросы	Директор
6	Прием граждан на обучение в Учреждение	Директор Заместитель директора по учебно-методической работе
7	Образовательная деятельность. Перевод, восстановление, отчисление	Заместитель директора по учебно-методической работе
8	Посещение и успеваемость обучающихся	Заместитель директора по учебно-методической работе Заместитель по воспитательной и социальной работе
9	Внеурочная деятельность	Заместитель по воспитательной и социальной работе
10	Нарушение обучающимися Правил внутреннего распорядка	Заместитель по воспитательной и социальной работе
11	Охрана труда	Заместитель директора по административно-хозяйственной работе
12	По вопросам проживания в общежитии	Заместитель по воспитательной и социальной работе