

Министерство образования и науки Архангельской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Архангельской области  
«Березниковский индустриальный техникум»

УТВЕРЖДАЮ  
Исполняющий обязанности  
директора ГБПОУ АО  
«Березниковский  
индустриальный техникум»



*Ильин* Ильин А.М.

Приказ от 02.07.2019 № 259

**ПОРЯДОК**  
организации и проведения личного приема граждан,  
объединений граждан, в том числе юридических лиц,  
в государственном бюджетном профессиональном  
образовательном учреждении Архангельской области  
«Березниковский индустриальный техникум»

**Порядок  
организации и проведения личного приема граждан,  
объединений граждан, в том числе юридических лиц,  
в государственном бюджетном профессиональном образовательном  
учреждении Архангельской области  
«Березниковский индустриальный техникум»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации и проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Архангельской области «Березниковский индустриальный техникум» (далее соответственно - Порядок, Техникум) определяет правила организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее - личный прием) уполномоченными должностными лицами Техникума, рассмотрения полученных во время личного приема предложений, заявлений, жалоб граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявители), принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Уставом Техникума и инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в ГБПОУ АО «БИТ».

1.3. Правовую основу реализации настоящего Порядка составляют также следующие документы: Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Областной закон от 26 ноября 2008 года № 626-31-ОЗ «О противодействии коррупции в Архангельской области», Областной закон от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», Постановление Правительства Архангельской области от 8 апреля 2014 года № 137-пп «О государственной информационной системе Архангельской области «Обращения граждан и их объединений»», Указ Губернатора Архангельской области от 7 июня 2011 года № 82-у «Об утверждении Регламента организации и деятельности прямой линии Правительства Архангельской области».

1.4. Личный прием осуществляется в целях оперативного решения вопросов, относящихся к компетенции Техникума, на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

1.5. Личный прием проводится исполняющий обязанности директора

Техникума (далее - директор), руководящими работниками профессиональной образовательной организации согласно графику личного приема в техникуме (Приложение № 1 к настоящему Порядку), а также иными работниками техникума, определенными директором.

1.6. Информация о месте и времени личных приемов, контактных телефонах, адресах электронной почты должностных лиц, ответственных за подготовку и проведение личного приема граждан, доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся по адресу: Архангельская область, Виноградовский район, п. Березник, ул. Птицына, д. 10, 2 этаж, размещается в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) на официальном сайте техникума.

## 2. Организация личного приема

2.1 В техникуме принимаются обращения граждан, поступившие по почте, электронной почте, принятые при личном приеме заявителя.

2.2 Заявители могут обращаться в техникум по вопросу организации личного приема в письменной, в том числе электронной, или в устной формах.

2.3 Личный прием организует делопроизводитель техникума, а также иные работники техникума, ответственные за организацию рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ГБПОУ АО «БИТ».

2.4 Делопроизводитель, осуществляющий запись на личный прием:

2.1.1 ведет запись на личный прием к директору, что включает в себя заполнение карточки личного приема по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку (далее - карточка личного приема), а также внесение информации в журнал учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обратившихся в техникум, по форме согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку;

2.1.2 информирует директора о произведенной записи на личный прием;

2.1.3 вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении заявителя, которые приобщаются к материалам для подготовки личного приема;

2.1.4 при необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

2.1.5 осуществляет учет обращений, принятых в ходе личного приема, и контроль за их рассмотрением.

2.5 Просьбы заявителей о личном приеме рассматриваются делопроизводителем на соответствие следующим требованиям:

- просьба о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции

Техникума;

- просьба о личном приеме не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Техникума, а также членов их семей. В этом случае делопроизводитель вправе оставить просьбу о личном приеме без удовлетворения, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в Техникум.

2.6 В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию Техникума, делопроизводителем ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.7 Аналогичные пунктам 2.4 - 2.6 настоящего Порядка действия осуществляют и иные работники Техникума, ответственные за организацию рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ГБПОУ АО «БИТ».

2.8 Директор, руководящие работники профессиональной образовательной организации, а также иные определенные директором сотрудники Техникума, в случае необходимости, дают поручения другим работникам Техникума по подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате личного приема.

2.9 Директор, руководящие работники образовательной организации, а также иные определенные директором работники Техникума, в случае необходимости, ведут личный прием с участием других должностных лиц Техникума, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем при личном обращении вопросов.

2.10 В случае отсутствия в назначенный день личного приема директора (командировка, временная нетрудоспособность и др.), о чем заявитель уведомляется заблаговременно, личный прием в запланированное время проводится с согласия гражданина заместителем директора в соответствии с распределением полномочий. С согласия гражданина личный прием может быть перенесен на другой день.

2.11 В случае отсутствия в назначенный день личного приема заместителя директора или иного определенного директором работника Техникума, к которому записан на прием заявитель (командировка, временная нетрудоспособность и др.), с согласия заявителя личный прием переносится на другой день.

2.12 Личный прием осуществляется в порядке очередности.

2.13 Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема, обладают:

1. ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
2. инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;
3. Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;
4. инвалиды I и II групп с сопровождающими лицами, дети-

инвалиды с одним родителем или иными законным представителем;

5. дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также лица из их числа, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя, с одним законным представителем;
6. беременные женщины;
7. граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет;
8. граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;
9. граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;
10. граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:
  - супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;
  - дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации с одним родителем или иным законным представителем;
  - родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;
  - лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством РФ;
  - граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;
  - граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации.

2.14 Иногородние граждане принимаются директором, руководящими работниками профессиональной образовательной организации, а также иными определенными директором работниками Колледжа в день непосредственного обращения.

### **3. Прием граждан исполняющим обязанности директора, руководящими и иными работниками техникума**

3.1. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В соответствии с пунктом 2 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ гражданину может быть отказано в личном приеме при отсутствии документа, удостоверяющего личность.

3.2. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием прекращается, о чем делается запись карточке личного приема. Заявители с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

3.3. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и представляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения

Техникума, руководствуется законодательными и иными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе:

3.3.1) полностью или частично удовлетворить обращение, сообщив порядок и срок исполнения принятого решения, - в ходе приема устно уведомляет заявителя о наименовании отдела Техникума, в которое будет направлено обращение, фамилии, имени и отчестве должностного лица, которому будет поручено рассмотрение обращения, и сроке его рассмотрения. В случае изменения указанной информации в ходе рассмотрения обращения гражданину направляется письменное уведомление;

3.3.2) дать устные разъяснения по существу обращения с согласия гражданина в ходе личного приема;

3.3.3) отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и способы решения поставленных вопросов в соответствии с действующим законодательством.

3.4. В случае, если изложенные гражданином в его устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного изучения или проверки, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Содержание вопросов, поставленных заявителем в ходе личного приема, заносится делопроизводителем (руководящим работником профессиональной образовательной организации или иным определенным директором сотрудником Техникума) в карточку личного приема.

3.6. Гражданину в ходе личного приема по его желанию, а также, в случае если поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, предоставляется возможность оставить обращение в письменной форме. Если заявитель ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

3.7. Поручение должностного лица, проводившего личный прием, о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов с указанием срока исполнения вносится делопроизводителем (руководящим работником образовательной организации или иным определенным директором сотрудником Техникума) в карточку личного приема.

3.8. Карточка личного приема подписывается должностным лицом, осуществившим личный прием, и передается делопроизводителю (руководящему работнику профессиональной образовательной организации или иному определенному директором сотруднику Техникума) для последующей регистрации и учета в установленном порядке. Копия карточки личного приема заявителю не выдается.

3.9. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки

и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

3.10. По результатам дополнительного изучения или проверки изложенных заявителем на личном приеме фактов и обстоятельств гражданину направляется ответ в письменной форме по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема (при наличии) или в форме электронного документа, если в карточке личного приема и в письменном обращении, принятом в ходе личного приема, (при наличии) гражданином указан адрес электронной почты.

#### **4. Организация контроля за исполнением обращений, поступивших в ходе личного приема**

4.1. Учет обращений заявителей, поступивших в ходе личного приема, и контроль за своевременностью и полнотой их рассмотрения осуществляет делопроизводитель (руководящий работник образовательной организации или иной сотрудник Техникума, определенный директором).

4.2. В случае если изложенные заявителем в его устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также в случае поступления письменного обращения в ходе личного приема директор (руководящий работник профессиональной образовательной организации или иной определенный директором сотрудник Техникума), принявший заявителя, устанавливает срок подготовки ответа заявителю, о чем делается отметка в карточке личного приема.

4.3. Срок рассмотрения обращения заявителя не должен превышать 30 дней со дня личного приема.

4.4. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.5. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения заявителю с изложением принятого решения по всем поставленным в обращении вопросам, о чем делаются отметки в карточке личного приема.

4.6. Ежегодно по итогам за истекший календарный год делопроизводителем проводится анализ результатов работы Колледжа с поступившими обращениями для размещения соответствующей информации в сети Интернет на официальном сайте Колледжа.

#### **5. Заключительные положения**

5.1. Настоящий Порядок регламентирует особенности организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ГБПОУ АО «БИТ».

5.2. Порядок носит постоянный характер. Внесение в него изменений и уточнений происходит по мере необходимости в соответствующем порядке с

обязательным согласованием с советом техникума.



Приложение № 1  
к порядку организации и проведения  
личного приема граждан, объединений  
граждан, в том числе юридических лиц,  
в ГБПОУ АО «БИТ»

**График личных приемов администрации**  
**Прием граждан осуществляется в ГБПОУ АО «БИТ»**  
**по адресу: п. Березник, ул. Птицына, д. 10**

<b>Должностное лицо, осуществляющее прием</b>	<b>График приема граждан</b>
<b>и.о. директора</b> Ильин Андрей Михайлович	Пятница с 15:00 до 17:00 кабинет директора (2 этаж)

Приложение № 2  
к Порядку организации и проведения  
личного приема граждан, объединений  
граждан, в том числе юридических лиц,  
в ГБПОУ АО «БИТ»

**Форма карточки личного приема**

**Карточка личного приёма**

*Личный приём* *Выездной личный приём* (нужное подчеркнуть)

№ \_\_\_\_\_ Дата приёма \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя (для представителя) \_\_\_\_\_

Адрес для направления ответа: \_\_\_\_\_

Телефон: домашний \_\_\_\_\_ сотовый \_\_\_\_\_

Частота обращений: *Первичное* *Повторное* *Многokратное*

Вид обращения: *Предложение* *Заявление* *Жалоба*

Содержание \_\_\_\_\_

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы \_\_\_\_\_

Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

С вышеизложенным согласен

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

