



Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Челябинский государственный промышленно-гуманитарный техникум имени А.В.  
Яковлева»

## П Р И К А З

“27” января 2023 г.

№ 54

*Об утверждении Положения*

В целях оптимизации работы

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с 01 февраля 2023 года Положение о работе руководителя с личными обращениям сотрудников, в том числе с организацией приема сотрудников в государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Челябинский государственный промышленно-гуманитарный техникум имени А.В. Яковлева» (Приложение 1).
2. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Приложение: 1. Положение работе руководителя с личными обращениями сотрудников, в том числе с организацией приема сотрудников на 9 листах в 1 экз.

Директор по ГБПОУ  
«ЧГПГТ им. А.В.Яковлева»

Е.Б. Валахов

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о работе руководителя с личными обращениями сотрудников, в том числе с организацией личного приема сотрудников в ГБПОУ "ЧГПГТ им. А.В.Яковлева"**

#### **1. Общие положения**

1.1. Положение о работе руководителя с личными обращениями сотрудников, в том числе с организацией личного приема сотрудников (далее – Положение) определяет порядок работы руководителя ГБПОУ «ЧГПГТ им. А.В. Яковлева» (далее – Учреждение) с личными обращениями сотрудников, включая личный прием сотрудников.

1.2. Положение основано на следующих нормативных документах:

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон);
- Устав образовательной организации и иные локальные нормативные акты.

1.3. Обращения сотрудников с предложениями, заявлениями, жалобами к руководителю Учреждения являются важным средством реализации прав личности, укрепления партнерских взаимосвязей между администрацией и трудовым коллективом организации, являются существенным источником информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов деятельности организации.

#### **2. Виды обращений**

2.1. Обращения сотрудников Учреждения выражаются как в письменной, так и в устной форме. Они также подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления и жалобы.

2.1.1. Предложение – это вид обращения сотрудников, направленный на улучшение деятельности Учреждения в целом или его структурных подразделений (должностных лиц) с целью решения насущных вопросов, связанных с образовательной, воспитательной, экономической, бытовой, социально-культурной и других сфер деятельности Учреждения.

2.1.2. Заявление – это вид обращения сотрудников с целью реализации их законных прав, свобод, интересов.

2.1.3. Жалоба – это вид обращения сотрудников для восстановления их (другого лица (лиц)) законных прав, свобод и интересов, нарушенных действиями (бездействием) юридических (физических) лиц.

2.1.4. Индивидуальное обращение – это обращение, сделанное от имени одного сотрудника организации.

2.1.5. Коллективное обращение – это обращение, сделанное от имени двух и более сотрудников организации.

2.2. Руководством организации рассматриваются письменные и устные обращения сотрудников по вопросам, относящимся к компетенции организации, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.2.1. Письменное обращение сотрудника организации – это обращение, составленное и оформленное сотрудником на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов. Письменные обращения пересылаются по почте, электронной почте либо доставляются сотрудниками лично или через третьих лиц.

2.2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.2.1. Сотрудник в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

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

2.2.3. Устное обращение сотрудника организации – это обращение, доведенное сотрудником лично или через третьих лиц до сведения полномочного представителя руководства Учреждения в ходе приема. Информация, содержащаяся в устном обращении, должна быть зафиксирована на информационном носителе с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов.

### **3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений**

3.1. Рассмотрение обращений сотрудников производится руководителем Учреждения или по его поручению иным уполномоченным должностным лицом организации. Непосредственное ведение работы с обращениями сотрудников, ее организационное и документационное обеспечение осуществляются секретарем руководителя Учреждения.

3.2. Письменные обращения сотрудников подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления руководителю Учреждения. Устные и письменные обращения регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан».

3.3. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными. Дубликатом является обращение сотрудника с одинаковым текстом и поступившее в организацию различным способом.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя Учреждения, 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 лица, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

3.5. Обращение, поступившее руководителю в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**3.6. Срок рассмотрения обращений - в течение 30 дней со дня регистрации обращения.**

Продление срока рассмотрения обращения должно быть документально обосновано и подписано руководителем Учреждения.

3.7. Руководитель организации:

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

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов сотрудника;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона;

- уведомляет сотрудника о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.8. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

3.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа; ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

3.10. Устные обращения также подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

3.11. В устном обращении сотрудник называет свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона, почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

3.12. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия сотрудника, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.14. Руководитель Учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу руководителя, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить сотруднику, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.15. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается сотруднику, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.16. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается сотруднику, направившему обращение.

3.17. В случае, если в письменном обращении сотрудника 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 Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с сотрудником 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 сотрудник, направивший обращение.

3.18. В случае поступления руководителю Учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте организации, сотруднику, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.19. 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, сотруднику, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.20. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, сотрудник вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

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

#### **4. Личный прием сотрудников**

4.1. Личный прием сотрудников руководителем Учреждения осуществляется по вопросам, решение которых относится к компетенции руководителя Учреждения.

4.2. Предварительная запись на личный прием сотрудников ведется секретарем в период между предшествующим и очередным приемом на основании:

– непосредственных (устных) обращений сотрудников о приеме;

– заключений о предварительном рассмотрении ранее поступивших в адрес руководителя письменных обращений, из которых вытекает необходимость личного приема обратившегося сотрудника руководителем Учреждения;

– письменных обращений, содержащих просьбу сотрудника о личном приеме.

4.3. Для организации предварительной записи на личный прием сотрудников разрабатывается соответствующая форма и информируются сотрудники Учреждения о периодичности и времени личного приема сотрудников. Личный прием сотрудников может осуществляться в один из установленных дней недели в строго определенных часы.

4.4. Если сотрудник пришел без предварительной договоренности, то секретарь может доложить о нем немедленно руководителю Учреждения или записать его на прием.

4.5. Если вопрос, по которому сотрудник обращается к руководителю Учреждения, относится к разряду экстраординарных, и его решение невозможно отложить (несчастья, аварии и т.п.), сотрудник должен обратиться к секретарю и обосновать причину внеочередного приема. Секретарь обязан доложить о ней руководителю и сообщить сотруднику его решение.

4.6. Как правило, личный прием сотрудников проводится конфиденциально, во время приема в кабинете руководителя не должны присутствовать посторонние лица.

4.7. Продолжительность приемного времени устанавливается исходя из среднего количества посетителей и с учетом средней продолжительности индивидуального общения посетителя с руководителем.

4.8. Во время личного приема сотрудников ведется журнал (книга) приема, где записываются дата, фамилия, имя и отчество пришедшего на прием, его адрес, суть вопроса, фамилия ведущего прием и результаты рассмотрения обращения. При большом объеме работ такая регистрация ведется на регистрационно-контрольных карточках. Если заявление или жалоба не могут быть разрешены руководителем во время приема, они излагаются в письменной форме, и с ними ведется работа, как с письменными обращениями.

4.9. Если руководитель Учреждения в силу сложившихся обстоятельств отменяет прием сотрудников или переносит его на другое время, секретарь должен оповестить записавшихся и предложить им явиться на прием в другое время или изложить свою просьбу письменно. Письменные заявления сотрудников секретарь представляет на рассмотрение руководителю вместе с ежедневной корреспонденцией.

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

4.11. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

– посетитель осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия руководителя организации или уполномоченного лица, проводящего личный прием;

– посетитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

– посетитель нарушает общественный порядок, оскорбляет руководителя организации или лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

В указанных случаях делается соответствующая запись в журнале (карточке личного приема).