

Дәүләт автономиялы
профессиональ белем
биреу учреждениеһы
Күмертау тау колледжы
(ГАПОУ КГК)



Государственное
автономное профессиональное
образовательное учреждение
Кумертауский горный колледж
(ГАПОУ КГК)

СОГЛАСОВАНО
Протокол заседания
Совета учебного заведения
№ 10 от «20» ноября 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
И.о.директора учреждения
_____ А.Р.Фаткуллин
«20» ноября 2025 г.

СОГЛАСОВАНО
Председатель первичной
профсоюзной организации
_____ Г.В.Чурикова
«20» ноября 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений обучающихся,
родителей (законных представителей)

Кумертау
2025 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся и сотрудников (далее – Положение) разработано 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»;
- Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года №391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан»
- Уставом Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Кумертауский горный колледж (далее – Колледж).

1.2. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией права обучающихся, их родителей (законных представителей) и сотрудников Колледжа (далее – Участники образовательного процесса) на обращение в органы управления Колледжа, а также устанавливает порядок рассмотрения этих обращений.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на обращения, поступившие в Колледж в письменной форме, в форме электронного документа, а также устные обращения, принятые в ходе личного приема.

1.4. Основные понятия:

- Обращение – направленное в Колледж предложение, заявление, жалоба или ходатайство (далее – обращение).
- Предложение – рекомендация по совершенствованию деятельности Колледжа, учебного процесса, организации быта, досуга и иных вопросов.
- Заявление – просьба о содействии в реализации прав и законных интересов либо сообщение о нарушении законодательства, недостатках в работе Колледжа или его должностных лиц, критика их деятельности.
- Жалоба – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов Участников образовательного процесса.
- Ходатайство – просьба о признании за лицом определенного статуса, прав или гарантий.

2. Принципы рассмотрения обращений

Рассмотрение обращений в Колледже основывается на следующих принципах:

- Законность – соблюдение норм федерального и регионального законодательства.

- Приоритет прав и свобод человека – права и свободы Участников образовательного процесса являются высшей ценностью.
- Гласность – информация о порядке и времени рассмотрения обращений является открытой и доступной.
- Объективность – всестороннее и полное рассмотрение обстоятельств, изложенных в обращении.
- Соблюдение разумных сроков – рассмотрение обращений осуществляется в установленные законодательством и настоящим Положением сроки.
- Ответственность – за нарушение порядка рассмотрения обращений виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.
- Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу на государственном языке Российской Федерации либо на государственном языке республики в составе Российской Федерации, подлежит рассмотрению на языке обращения. В случае невозможности ответа на обращении на языке обращения ответ дается на государственном языке Российской Федерации с изложением существа ответа на языке обращения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации

3. Порядок подачи и регистрации обращений

3.1. Обращения подаются на имя Директора Колледжа или в иные органы управления Колледжа (например, в Студенческий совет, Педагогический совет, Комиссию по урегулированию споров).

3.2. Обращение должно содержать:

- наименование органа Колледжа или должность, Ф.И.О. лица, которому направляется обращение;
- Ф.И.О. заявителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

3.3. Анонимные обращения, не содержащие сведений о заявителе, рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сообщения о готовящихся или совершенных преступлениях.

3.4. Все письменные обращения, поступившие в канцелярию (или к уполномоченному сотруднику) Колледжа, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления.

3.5. Электронные обращения, поступившие через официальный сайт Колледжа или на официальную электронную почту, регистрируются в том же порядке.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Директор Колледжа или уполномоченное им лицо организует проверку поступивших обращений.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае необходимости запроса дополнительных материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен Директором Колледжа, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю.

4.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляется в течение 7 (семи) дней в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, о чем уведомляется заявитель.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тому лицу, действие (бездействие) которого обжалуется.

4.5. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении обращения полностью или частично;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- о разъяснении по поставленным вопросам.

4. Личный прием участников образовательного процесса

5.1. Личный прием Участников образовательного процесса проводится Директором Колледжа и уполномоченными представителями администрации по графику, который утверждается ежегодно и размещается на официальном сайте Колледжа и на информационных стендах.

5.2. График личного приема должен предусматривать прием в удобное для Участников образовательного процесса время.

5.3. На личном приеме лицу разъясняется порядок обжалования принятых решений, если оно того требует.

5.4. Факт обращения на личном приеме может быть зафиксирован в Журнале личного приема, при необходимости с обращением составляется письменный документ.

5. Ответ на обращение

5.1. Ответ на обращение подписывается Директором Колледжа или уполномоченным должностным лицом.

5.2. Ответ направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.3. В ответе излагаются результаты рассмотрения обращения, принятые меры или мотивированный отказ.

5.4. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, ответ по существу поставленных вопросов не дается, и заявителю может быть отказано в дальнейшей переписке. Заявитель уведомляется о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

6. Заключительные положения

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет Директор Колледжа.

6.2. Виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений лица несут дисциплинарную ответственность.

6.3. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения и подлежит опубликованию на официальном сайте Колледжа.

6.4. Все изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся в установленном Уставом Колледжа порядке.

Юрисконсульт

_____/О.С.Иванова/