

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Государственное училище циркового и эстрадного искусства
им.М.Н.Румянцева (Карандаша)»
(ФГБПОУ ГУЦЭИ)

Принято на заседании Совета
ФГБПОУ ГУЦЭИ

Протокол от 17.11.25 № 2



Утверждаю
директор ФГБПОУ ГУЦЭИ

Е.В.Шевченко

приказ от «17» 11 2025 г. № 302

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ФГБПОУ «Государственное училище циркового и эстрадного
искусства им.М.Н. Румянцева (Карандаша)»

г.Москва, 2025

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в федеральном государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Государственное училище циркового и эстрадного искусства им. М.Н. Румянцева (Карандаша)» (далее — ГУЦЭИ) разработано в соответствии с:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N. 273—ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

Уставом ГУЦЭИ.

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в ГУЦЭИ.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. обращение гражданина (далее - обращение) — направленные в ГУЦЭИ или конкретному должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. предложение, рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГУЦЭИ;

1.3.1. заявление, просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГУЦЭИ и должностных лиц, либо критика деятельности и должностных лиц;

1.3.4. жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в ГУЦЭИ и должностным лицам училища.

1.3.6. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора ГУЦЭИ, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

— 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;

— 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;

— обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

3.1. Все поступающие в ГУЦЭИ письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в училище.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении 3 (трех) дней с момента поступления в ГУЦЭИ.

3.3. Письменные обращения граждан регистрируются в Журнале входящей документации (далее - журнал).

3.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору ГУЦЭИ. Поступившие директору зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в журнал и передачи на исполнение непосредственному исполнителю.

4. Сроки исполнения письменные обращений граждан и порядок их рассмотрения

4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в ГУЦЭИ, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

4.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан: обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;

обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с

возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

4.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя ГУЦЭИ.

4.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем его требований:

письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

4.5. При регистрации необходимо установить:

- тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;
- основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

4.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

4.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело работником, ответственным за ведение делопроизводства в ГУЦЭИ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору ГУЦЭИ и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям ГУЦЭИ или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;

- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;

- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;

- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции ГУЦЭИ.

Указанные решения принимаются не позднее семи дней с момента регистрации обращения в ГУЦЭИ, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

4.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель ГУЦЭИ готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах—запросах указывается срок представления ответа в училище.

4.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГУЦЭИ, 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ГУЦЭИ, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в

части вопросов, относящихся к компетенции ГУЦЭИ, осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

4.12. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции училища, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц ГУЦЭИ, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.16. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору ГУЦЭИ с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в ГУЦЭИ проводится директором и его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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. На каждое устное обращение составляется регистрационно-контрольная карточка с последующей

передачей для исполнения в структурное подразделение ГУЦЭИ.

В регистрационно-контрольную карточку вносятся следующие основные реквизиты устных обращений граждан (Приложение №1 к Положению):

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения и резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата).

По окончании срока исполнения обращения в карточке ставится резолюция директора ГУЦЭИ. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГУЦЭИ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора и руководителей структурных подразделений в пределах их компетенции.

6.2. В целом, система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

6.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в ГУЦЭИ и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

6.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в ГУЦЭИ, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора ГУЦЭИ и взаимодействует с п. 6.1. настоящего Положения.

6.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

7.1. Ответы на обращения граждан дают директор ГУЦЭИ, его заместители и руководители структурных подразделений и иные работники училища в пределах своей компетенции в соответствии с резолюцией директора.

7.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства в ГУЦЭИ для внесения соответствующей записи в журнал входящей документации.

7.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в ГУЦЭИ, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

7.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в ГУЦЭИ.

7.3. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел ГУЦЭИ, хранятся у исполнителя, ответственного за рассмотрение поступившего обращения гражданина.

7.4. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.