



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЦИФРОВОЙ КОЛЛЕДЖ «СИНЕРГИЯ»**

---

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
АНО СПО «Цифровой колледж  
«Синергия»

\_\_\_\_\_ С.Н.Семенов  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2025 г.

**Положение  
об организации работы с обращениями граждан  
в АНО СПО «Цифровой колледж «Синергия»**

Якутск, 2025

## 1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в АНО СПО «Цифровой колледж «Синергия» определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Автономной некоммерческой организации среднего профессионального образования «Цифровой колледж «Синергия» (далее - колледж), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с Положением об антикоррупционной политике Автономной некоммерческой организации среднего профессионального образования «Цифровой колледж «Синергия».

1.3. Положение распространяет свое действие на обращения граждан, поступающие в колледж в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, включая электронную, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в колледж в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Колледж;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности колледжа, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности колледжа и общества;

- 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 колледжа и должностных лиц, либо критика деятельности колледжа 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 представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в колледже.

## **2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу колледжа: 677000, Республика Саха (Якутия), городской округ город Якутск, город Якутск, улица Бестужева-Марлинского, дом 5, корпус 1, помещение 9 (212).

2.2. Адрес колледжа для самостоятельной подачи письменных обращений: город Якутск, улица Бестужева-Марлинского, дом 5, каб. 314л

2.3. График работы колледжа с гражданами для самостоятельной подачи письменных обращений:

- понедельник-четверг: с 10.00 до 16.00;

- пятница: с 10.00 до 15.00

- обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00;

- суббота, воскресенье – выходные дни.

2.4. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты колледжа: [yakutsk\\_college@synergy.ru](mailto:yakutsk_college@synergy.ru).

2.5. Личный прием граждан ведется по адресу: город Якутск, улица Бестужева-Марлинского, дом 5, каб. 313л

2.6. Личный прием граждан

директором колледжа осуществляется по графику:

- понедельник: с 09.00 до 11.00;

- среда-четверг: с 16.00 до 17.00;

заместителями директора колледжа:

- во время образовательного процесса (в соответствии с календарным учебным графиком).

График личного приема граждан директором и заместителями директора колледжа размещается на официальном сайте.

## **2. Требования к обращению**

2.1. Все обращения граждан должны быть составлены на государственном языке Российской Федерации (русском языке).

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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение № 1).

2.2. Обращения граждан направляются на имя директора колледжа, либо лиц его замещающих. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы, либо их копии.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно, обращение может быть коллективным, если подписано несколькими гражданами.

### **3. Прием и регистрация писем граждан**

3.1. Все поступающие в колледж обращения граждан принимаются и регистрируются в день их поступления секретарем учебной части в журнале учета входящей документации:

- регистрационный номер и дата регистрации проставляется на лицевой стороне первого листа;
- если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер;
- если письмо переслано, то в журнале (в графе примечание) указывает, откуда оно поступило;
- повторные письма ставятся на контроль, при работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

3.2. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением секретарем учебной части колледжа:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- корреспонденция сортируется;
- конверты вскрываются, проверяется наличие в них предложения, заявления или жалобы, приложенных соответствующих документов и материалов, либо их копии (при наличии), согласие лица на обработку персональных данных (приложение № 2);
- поступающие копии документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) к обращениям, прикрепляются к тексту обращения.

3.3. По выявленным в письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа нарушениям и недостаткам, секретарем учебной части составляются акты на письма:

- при вскрытии, которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах, которых обнаружилась недостача документов,

упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение директора.

3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма, секретарем учебной части возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Поступившие письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, направляются директору, который накладывает резолюцию с указанием порядка и сроков исполнения, определяя исполнителей и соисполнителей, для передачи их, в зависимости от содержания обращения, ответственному исполнителю.

3.6. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других должностных лиц колледжа, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям секретарь учебной части направляет копии обращения.

3.7. Запрещается направление жалобы граждан на рассмотрение, тем должностным лицам, решение или действие которых обжалуется.

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

3.9. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан в письменной форме**

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором колледжа передаются на исполнение конкретному исполнителю.

4.2. Письма граждан рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор колледжа. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не

рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора образовательной организации.

4.4. Должностные лица (ответственный исполнитель, соисполнитель) при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринять другие меры для объективного разрешения вопроса;

- уведомить гражданина о направлении его обращения в другое учреждение, организацию (при необходимости) в течение семи дней со дня регистрации обращения;

- принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

4.6. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.7. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор колледжа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

4.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих коммерческую или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных

сведений.

4.9. Соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщает об их отсутствии.

4.10. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.11. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает проект ответа. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- ответы оформляются на бланке со штампом колледжа и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма (проставляется секретарем учебной части после того, как письмо подписано);

- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;

- ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении;

- ответ на коллективное обращение составляется на имя первого подписавшегося;

- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

После чего проект ответа передается на подпись директору колледжа.

4.12. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения или вложена опись документов.

4.13. Ответы на обращения, подписанные директором колледжа, направляются секретарю учебной части для регистрации и отправки адресатам.

4.14. Дата поступления ответа на обращение секретарю учебной части является датой окончательного его исполнения.

## **5. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан**

5.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

5.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

5.3. Порядок постановки писем на контроль определяют директор колледжа и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения ставятся на контроль.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке. Ответы подписываются директором колледжа, в его отсутствие – заместителем директора по учебно-воспитательной работе.

5.5. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется исполнителем.

5.6. Директор колледжа регулярно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимает меры по устранению причин нарушений.

5.7. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан**

6.1. Прием граждан в колледже осуществляется на государственном языке Российской Федерации (русский язык), как по предварительной записи: телефон 8 (4112) 31-89-33, так и без нее. Директор и заместители директора колледжа ведут прием по графику.

6.2. При личном приеме гражданин обязательно предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт), с этого момента начинается проведение личного приема.

6.3. Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан (приложение № 3). 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

6.5. При рассмотрении устного обращения гражданина в интересах другого лица в целях соблюдения прав другого лица на тайну частной жизни, не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина (другого лица), без его согласия, оформленного в письменной форме согласно Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.6. Устные обращения граждан рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В отдельных случаях срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

6.7. Письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов, гражданин может получить на руки по окончании личного приема или рассмотрения обращения, также на почтовый адрес или адрес электронной почты, занесенный в карточку личного приема.

6.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных колледжу или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении

обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. Устные обращения граждан и лиц без предоставления документа, удостоверяющего личность гражданина (паспорта), или по недействительному документу, удостоверяющему личность гражданина (паспорту), признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

6.10. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

6.11. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

## **7. Обобщение и анализ устных обращений граждан и обращений граждан в письменной форме**

7.1. Директор колледжа или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе колледжа.

7.2. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год секретарем учебной части.

## **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю учебной части со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в отдельной папке.

8.3. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

Директору АНО СПО «Цифровой  
колледж «Синергия»  
Семенову Семену Николаевичу

От \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

Дата рождения:

\_\_\_\_\_

Адрес:

\_\_\_\_\_

Телефон: \_\_

заявление.

Прилагаю:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

*Дата*

*Подпись*

*Расшифровка*

Приложение № 2  
к Положению об организации работы с обращениями граждан  
в АНО СПО «Цифровой колледж «Синергия»

Согласие лица  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_,  
адрес места жительства по паспорту: \_\_\_\_\_  
основной документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
*(наименование документа, удостоверяющего личность)*  
Серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан: \_\_\_\_\_  
*(орган, выдавший документ, дата выдачи)*

в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» выражаю АНО СПО «Цифровой колледж «Синергия», расположенному по адресу: 677000, Республика Саха (Якутия), городской округ город Якутск, город Якутск, улица Бестужева-Марлинского, дом 5, корпус 1, согласие на обработку, моих персональных данных (фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, адрес по прописке, паспортные данные (серия и номер паспорта, когда и кем выдан), занимаемая должность, периоды работы, периоды обучения, образование, контактный телефон).

Согласие вступает в силу со дня его подписания.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
*личная подпись, расшифровка подписи*



