



УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

ГАПОУ «КанТЭТ» Минобразования Чувашии

от 12.08.2026 г. №470



Подписано цифровой
подписью: ГАПОУ "КАНТЭТ"
МИНОБРАЗОВАНИЯ ЧУВАШИИ
Дата: 2026.08.14 15:08:01
+03'00'

Положение

о рассмотрении обращений граждан в государственном автономном
профессиональном образовательном учреждении Чувашской Республики
«Канашский транспортно-энергетический техникум» Министерства образования
Чувашской Республики

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чувашской Республики от 19.06.2026 № 33 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Чувашской Республике», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Уставом государственного автономного профессионального образовательного учреждения Чувашской Республики «Канашский транспортно-энергетический техникум» Министерства образования Чувашской Республики (далее – Техникум).

1.2. Положение определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, поступивших в Техникум, а также порядок личного приема граждан.

1.3. Действие Положения распространяется на все обращения, за исключением дел, подсудных судам, и обращений, регулируемых специальным законодательством.

1.4. Целью работы с обращениями является защита прав и законных интересов граждан, а также повышение качества образовательной деятельности.

2. Право граждан на обращение и гарантии безопасности

2.1. Граждане имеют право на обращение лично, через законных представителей или в форме электронного документа. Каждый гражданин имеет право направлять индивидуальные и коллективные обращения в организации и их должностным лицам.

2.2. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.3. Запрещается преследование гражданина за содержание его обращения. Не допускается разглашение сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

2.4. Гражданин имеет право:

- получать письменный ответ по существу;
- обжаловать принятое решение;
- знакомиться с материалами проверки (если это не нарушает права других лиц).

3. Принципы рассмотрения обращений

Рассмотрение обращений в Техникуме осуществляется на основе следующих принципов:

- защита прав, свобод и законных интересов человека и гражданина;
- обязательность, своевременность, всесторонность и объективность рассмотрения обращений.

4. Требования к содержанию обращения

4.1. Письменное обращение должно содержать:

- полное наименование Техникума или фамилию, имя, отчество директора;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- почтовый адрес для направления ответа;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

4.2. Электронное обращение должно быть направлено с подтвержденной учетной записи в ЕСИА (Госуслуги) и содержать:

- фамилию, имя, отчество (автоматически подтягивается из профиля);
- суть обращения;
- адрес электронной почты для ответа (если он отличается от указанного в ЕСИА).

4.3. Дополнительно заявитель вправе приложить копии документов, подтверждающих изложенные факты.

5. Порядок приема и регистрации обращений

5.1. Обращения принимаются:

- в письменной форме — в приемной директора (каб. № 104);
- в электронной форме — через официальную электронную почту техникума (kantet@kantet.com) или через форму на официальном сайте (с обязательной авторизацией через Госуслуги);
- на личном приеме у должностных лиц Техникума.

5.2. Регистрация всех обращений осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления (в исключительных случаях — не позднее 3 рабочих дней) у заведующей канцелярией Техникума.

5.3. Регистрационный номер присваивается каждому обращению в день регистрации. В электронном журнале фиксируются:

- дата поступления;
- ФИО заявителя;
- краткое содержание;
- ответственный исполнитель;
- срок исполнения.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Общий срок рассмотрения — 30 календарных дней со дня регистрации обращения .

6.2. В случае необходимости запроса дополнительных материалов или проведения проверки срок может быть продлен директором Техникума, но не более чем на 30 календарных дней (итого до 60 дней). О продлении срока заявитель уведомляется письменно в течение 3 рабочих дней.

6.3. Обращения, содержащие сведения о непосредственной угрозе жизни ребенка или его здоровью, рассматриваются не позднее 10 дней со дня регистрации.

6.4. Обращения, не требующие проверки (например, вопросы по расписанию или графику работы), рассматриваются в течение 15 рабочих дней.

6.5. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

7. Основания для оставления обращения без ответа по существу

Обращение остается без рассмотрения (ответа по существу) в следующих случаях:

№ п/п	Основание	Действие техникума
1.	Не указаны фамилия и почтовый адрес / электронная почта	Ответ не дается, уведомление не направляется
2.	Текст содержит нецензурную лексику или угрозы	Обращение не рассматривается, заявитель уведомляется о недопустимости
3.	Текст не поддается прочтению (неразборчивый)	При невозможности прочесть — ответ не дается
4.	Вопрос не относится к компетенции Техникума	Переадресация в компетентный орган в течение 7 дней с уведомлением заявителя
5.	В обращении содержится судебный вопрос	Разъясняется порядок обжалования в суде
6.	Повторное обращение без новых доводов	Может быть прекращено с уведомлением об отсутствии новых оснований

8. Порядок рассмотрения и ответственность исполнителей

8.1. Директор Техникума определяет ответственного исполнителя (заместителя, заведующего отделением, юрисконсульта).

8.2. Ответственный исполнитель обязан:

- провести проверку изложенных фактов (при необходимости — с выездом на место);
- принять меры по устранению нарушений (если они подтвердились);
- подготовить мотивированный письменный ответ.

8.3. Ответ подписывается директором Техникума или уполномоченным заместителем и направляется:

- по почтовому адресу — заказным письмом;
- по электронной почте — в виде сканированного документа с ЭЦП;
- на личном приеме — вручается под подпись.

8.4. Директор Техникума несет персональную ответственность за организацию личного приема граждан и рассмотрение поступающих обращений. За нарушение порядка

рассмотрения обращений должностные лица несут дисциплинарную и административную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием проводится еженедельно по средам с 13:00 до 16:00 и по вторникам с 10:00 до 12:00 директором Техникума.

9.2. Информация о графике приема обязательно размещается на официальном сайте Техникума в сети «Интернет»: <https://www.kantet.ru>.

9.3. Время приема может быть изменено в связи с каникулами, но с обязательным опубликованием нового графика на сайте за 5 рабочих дней.

9.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

9.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. Если факты требуют проверки, гражданину дается письменный ответ в установленный срок (до 30 дней).

9.6. В случае экстренных обращений (угроза жизни, здоровью) прием осуществляется вне очереди.

10. Особенности обработки персональных данных

10.1. Все сведения о заявителе относятся к категории конфиденциальной информации.

10.2. Обработка персональных данных осуществляется исключительно для целей рассмотрения обращения.

10.3. Срок хранения обращений и ответов на них составляет 5 лет, после чего они уничтожаются по акту.

10.4. Доступ к персональным данным имеют только сотрудник канцелярии и ответственные исполнители, подписавшие обязательство о неразглашении.

11. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

11.1. Гражданин имеет право обжаловать:

- отказ в рассмотрении обращения;
- нарушение сроков рассмотрения;
- содержание ответа, которое он считает необоснованным.

11.2. Жалоба подается:

- вышестоящему руководителю (в учредитель — Министерство образования Чувашской Республики);
- в прокуратуру;

- в суд в порядке, установленном КАС РФ.

11.3. Обжалование не освобождает должностных лиц от обязанности дать ответ по первоначальному обращению.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором Техникума и действует до принятия нового.

12.2. Изменения и дополнения вносятся приказом директора Техникума по согласованию с представителем работников Техникума.

12.3. Положение доводится до сведения всех сотрудников под подпись и размещается на официальном сайте Техникума в разделе «Документы» не позднее 3 рабочих дней с даты утверждения.

Внесено:

Заместитель директора по УР

А. П. Павлова

Лист согласования
к Положению о рассмотрении обращений граждан в ГАПОУ «КанТЭТ» Минобразования
Чувашии

Должность Ф.И.О.	Дата	Подпись
Ведущий юрисконсульт Федорова В.В.		