



## 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений обучающихся, родителей (законных представителей) и иных граждан и юридических лиц (далее – Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Конституцией РФ, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации, Уставом Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Свердловской области «Екатеринбургский монтажный колледж» (далее – колледж).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок, рассмотрения обращений обучающихся, родителей (законных представителей) и иных граждан и юридических лиц распространяется на все обращения граждан в пределах компетенции Колледжа.

1.3. Понятия, используемые в настоящем Положении, означают:

*обращения граждан*, поданные в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, выражаются как в письменной, так и в устной форме, подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления и жалобы;

*предложение* - это вид обращения граждан, направленного на улучшение (совершенствование) организации деятельности колледжа в целом или его должностных лиц;

*заявление* - это вид обращения граждан с целью реализации их законных прав, свобод, интересов, связанных с деятельностью колледжа;

*жалоба* - это вид обращения граждан о восстановлении или защите их прав, свобод, законных интересов, связанных с деятельностью колледжа;

*индивидуальное обращение* - это обращение, сделанное от имени одного лица;

*коллективное обращение* - это обращение, сделанное от имени двух и более лиц;

*письменное обращение* - это обращение, составленное и оформленное на информационном носителе (на бумажном носителе, поступившее через электронную почту) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов. Письменные обращения пересылаются в Колледже по почте и иным техническим средствам связи (факсимильной связи, электронной почте, путем обращения через официальный сайт Колледжа) либо доставляются лично или через третьих лиц, в том числе посредством курьерской связи;

*устное обращение* - это обращение, доведенное гражданином лично и/или через уполномоченных лиц (как правило, законных представителей) до сведения полномочного представителя администрации колледжа в ходе приема;

*повторное обращение* - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и/или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Письменные обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения; в примечании делается отметка «К имеющейся переписке».

*ответственный исполнитель* – работник образовательной организации, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющий полностью или частично функции органов управления образовательной организации, либо выполняющий

организационно-распорядительные обязанности в колледже, включающие полномочия по подписанию писем от имени колледжа в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в образовательную организацию.

1.5. Граждане реализуют право на обращение в Колледж свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Колледжа, работников, а также членов их семьи, сотрудники Колледжа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.6. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Колледжа, подлежит обязательному рассмотрению.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся колледжа, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в колледж обращений, а также их регистрацию в «Электронном журнале учёта поступивших обращений» осуществляет заместитель директора по правовым и общим вопросам.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в колледжа с критикой деятельности образовательной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

## **2. Права гражданина при рассмотрении обращения**

2.1. При рассмотрении обращения колледжем гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном пунктом 5.7. раздела 5 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **3. Порядок информирования заинтересованных лиц в рамках рассмотрения обращений:**

3.1. В целях информирования заинтересованных лиц о порядке рассмотрения обращений актуальная информация размещается на бумажных носителях на информационном стенде в здании колледжа (в коридоре фойе 1 этажа), в электронном виде - в сети «Интернет» на официальном сайте Колледжа (<http://www.emk-ekat.ru>). В случае устного обращения сообщается гражданам по телефону: (343) 257-47-46.

Информация включает:

- сведения о месте нахождения Колледжа (620144, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Декабристов, 83, ГАПОУ СО «Екатеринбургский монтажный колледж»); электронный адрес: E-mail: [emk-ekat@yandex.ru](mailto:emk-ekat@yandex.ru));

- график личного приёма граждан директором Колледжа;

- перечень сведений, которые должны сообщить граждане при обращении.

3.2. Гражданин с учетом режима работы колледжа (пн.-пят. с 8.30 до 17.00) с момента приёма обращения имеет право по телефону (при условии сообщения своих фамилии, имени, отчества и почтового адреса/электронного адреса, указанного в обращении) или лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность, получить следующие сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – ответственный исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

### **4. Требования к письменному обращению**

4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно соответствовать следующим требованиям:

- наличие либо наименования образовательной организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личная подпись заявителя и дата;

- обращение должно быть оформлено на русском языке и, в случае написания от руки, выполнено разборчивым подчерком.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин (заявитель) прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в колледж в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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. Гражданин вправе

приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. В обращении может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Колледж или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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 гражданину, направившему обращение.

5.6. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, директор колледжа либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же колледж или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте колледжа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, 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.

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

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в колледж.

## **6. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений**

6.1. Приём и регистрацию письменных обращений осуществляет секретарь руководителя (место нахождения – 2-й этаж главный учебный корпус, приёмная директора), который:

- регистрирует обращение в течение трех дней с момента поступления в колледж с проставлением в правом нижнем углу первого листа обращения штампа, включающего дату регистрации и регистрационный номер документа;

- направляет обращение директору колледжа сразу после его регистрации.

6.2. Директор колледжа в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- 1) определяет ответственных исполнителей, характер, сроки рассмотрения обращения посредством приложения к обращению соответствующей резолюции;

- 2) даёт необходимые поручения о рассмотрении обращения;

- 3) передает обращение и прилагаемые к нему документы ответственному исполнителю.

Не допускается выбирать в качестве исполнителей тех должностных лиц колледжа, решения или действия (бездействия) которых обжалуются.

6.3. Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения назначается работник колледжа, в чьей компетенции находится разрешение вопроса, изложенного в обращении. В отдельных случаях рассмотрение вопросов по обращениям граждан может быть вынесено на рассмотрение коллегиального органа колледжа.

6.4. В ходе рассмотрения обращения обеспечиваются:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения директором колледжа или уполномоченным должностным лицом колледжа, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- оформление необходимого ответа в соответствии с настоящим Положением, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения;

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

6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, 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.

6.6. В случае если исполнение обращения поручено нескольким исполнителям, лицом, ответственным за подготовку проекта ответа является исполнитель, указанный в

резолюции первым. В этом случае все соисполнители обязаны не менее чем за десять рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения, предусмотренного настоящим Положением, представить исполнителю, указанному первым, собранную и обработанную информацию по итогам работы в рамках обращения.

6.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», ответственный исполнитель:

6.7.1. определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

6.7.2. оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции колледжа;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;

6.7.3. По результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

6.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

1) выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

2) проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе колледжа и должностных лиц;

3) проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения; в ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия; если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

4) проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов; для этого ответственный исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Колледжа и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

6.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», ответственный исполнитель:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

2) устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

3) определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

6.9.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица) применяются способы защиты прав, свобод или законных интересов.

6.9.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

6.10. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются ответственным исполнителем директору колледжа для согласования и подписания.

6.11. Директор Колледжа рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом директор колледжа подписывает его и передает для направления гражданину. При несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

6.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае обращение снимается с контроля.

6.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в колледж в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в колледж в письменной форме.

6.14. Ответы на письменные обращения оформляются на официальном бланке колледжа и содержат следующие сведения: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес/электронный адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона ответственного исполнителя (при наличии).

6.15. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

## 6.16 Анонимные обращения граждан:

6.16.1. На поступившее в колледж анонимное обращение, то есть письменное обращение без указания фамилии гражданина или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ не даётся.

6.16.2. При этом в случае, если в анонимном обращении содержатся угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, данное обращение безотлагательно направляется в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

6.17. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, а также «Электронного журнала учёта поступивших обращений» составляет 5 лет.

## 7. Личный приём граждан. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений

7.1. Личный приём граждан в колледже поводится директором и уполномоченными на то лицами (заместителями директора) по графику. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан способом, указанным в разделе 3 настоящего Положения.

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

7.3. Директор колледжа, его заместители, другие уполномоченные должностные лица, осуществляющие личный приём в установленное графиком время, выслушивают устное обращение гражданина.

7.4. При поступлении устного обращения во время ведения личного приема само обращение и его содержание регистрируются лицом, осуществляющим плановый прием, в «Журнале личного приема граждан»

7.5. 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 Журнале личного приема. В остальных случаях заявителю предлагается обратиться с письменным обращением.

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

7.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.10. Устные ответы, касающиеся сути рассматриваемого обращения, по телефону заявителю не даются в связи с невозможностью установления личности заявителя и рисков, связанных с разглашением персональных данных и иной конфиденциальной информации.

## **8. Сроки рассмотрения обращений**

8.1. Письменное обращение, поступившее в колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

8.2. В исключительных случаях (проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер) директор колледжа или иное уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.3. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

## **9. Контроль исполнения обращений граждан**

9.1. Исполнение обращений контролируется с целью:

- обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;

- 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;

- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым граждане обратились повторно.

9.2. Директор колледжа, его заместители по направлениям деятельности, ответственный исполнитель осуществляют в пределах своей компетенции контроль исполнения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.3. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет заместитель директора по правовым и общим вопросам.

9.4. Исполнение обращений по существу контролирует исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения гражданина. В случае назначения нескольких исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения гражданина, ответственность распределяется в равной степени.

9.5. Обращение гражданина снимается с контроля:

- после представления исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения гражданина, копии ответа заявителю по существу обращения;

- в случае, если обращение было перенаправлено в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, после представления исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения гражданина, письма о направлении обращения по принадлежности и письма-уведомления гражданину, направившего обращение, о переадресации его обращения.

9.6. 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.

## **10. Ответственность**

10.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- отсутствие регистрации обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

10.2. Каждый работник колледжа несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

10.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях. Работники колледжа несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими ответов на обращения граждан.

## **11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения колледжем могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

## **12. Заключительные положения**

12.1 Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором колледжа и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

12.2. Все, что не предусмотрено Положением, определяется нормативными правовыми актами Российской Федерации, актами уполномоченных органов власти и локальными актами колледжа.

12.3. В случае изменения законодательства РФ, принятия уполномоченными органами власти актов, отменяющих или изменяющих нормы, регулируемые Положением, или изменением Устава колледжа настоящее Положение действует в части, им не противоречащей.