

**Росжелдор**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное**  
**учреждение высшего образования**  
**«Ростовский государственный университет путей сообщения»**  
**(ФГБОУ ВО РГУПС)**  
**Тихорецкий техникум железнодорожного транспорта**  
**(ТТЖТ – филиал РГУПС)**

---

ПРИНЯТО

Советом ТТЖТ – филиала РГУПС  
Протокол № 9 от 31.08. 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор ТТЖТ - филиала РГУПС  
И.В. Дурынин  
2022 г.

**Положение**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Настоящее Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, в Тихорецком техникуме железнодорожного транспорта – филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ростовский государственный университет путей сообщения» (далее – ТТЖТ – филиал РГУПС, техникум).

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Граждане (граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства) имеют право обращаться в ТТЖТ – филиал РГУПС лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.5. От имени гражданина могут выступать его представители (законные представители или представители с оформленными в соответствии с требованиями законодательства полномочиями).

1.6. Граждане реализуют право на обращение в ТТЖТ – филиала РГУПС свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц.

1.7. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ТТЖТ – филиалу РГУПС, работников, а также членов их семьи, сотрудники ТТЖТ – филиала РГУПС вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. В настоящем Положении используются следующие термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ТТЖТ – филиал РГУПС в письменной форме или в форме электронного документа (скан копия письменного документа, либо текст, подписанный электронной подписью лица) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов, деятельности ТТЖТ – филиала РГУПС, улучшению сфер деятельности техникума;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ТТЖТ – филиала РГУПС и/или должностных лиц, либо критика деятельности ТТЖТ – филиала РГУПС и/или должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.10. Обращение гражданина должно содержать либо наименование ТТЖТ – филиала РГУПС, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

1.11. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. Обращение гражданина должно содержать 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.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ТТЖТ – филиала РГУПС: 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Красноармейская, д. 57.

2.2. Адрес ТТЖТ – филиала РГУПС для самостоятельной подачи письменных обращений: 352120, Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Красноармейская, д. 57, первый учебный корпус, 2 этаж, приемная директора ТТЖТ – филиала РГУПС; режим приема обращений: с 8 ч 00 мин. до 16 ч 00 мин., перерыв с 12 ч 00 мин. до 13 ч 00 мин., ежедневно, кроме субботы, воскресенья, праздничных дней.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты ТТЖТ – филиала РГУПС [secretar@ttgt.org](mailto:secretar@ttgt.org).

2.4. Поступившее обращение, относящееся к деятельности ТТЖТ – филиала РГУПС или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Поступившее обращение в течение 3 (трех) дней с момента его поступления регистрируется секретарем руководителя в Журнале обращений с указанием даты и времени его поступления, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия ТТЖТ – филиала РГУПС), срока исполнения.

Не подлежит регистрации обращение, по которому гражданину дан незамедлительный ответ в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

2.6. Зарегистрированное обращение отписывается директором ТТЖТ – филиала РГУПС (или уполномоченным лицом) работнику техникума для рассмотрения. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам техникума, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.7. 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.

2.8. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные директором ТТЖТ – филиала РГУПС или уполномоченным лицом, отправляются через секретаря руководителя, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают для

хранения секретарю руководителя, у которого находится подлинник обращения гражданина.

2.9. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

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

### 3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется работником техникума, которому поручено рассмотреть обращение, по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные);
- действительно ли ТТЖТ – филиал РГУПС является надлежащим адресатом для обращения;
- содержание обращения;
- законность и обоснованность обращения;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника для рассмотрения обращения.

3.2. Работник техникума, которому поручено рассмотреть обращение:

- 1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов для представления на подпись директору ТТЖТ – филиала РГУПС или уполномоченному лицу;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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 ТТЖТ – филиала РГУПС вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. Общий срок рассмотрения обращений составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.9. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 4. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям ТТЖТ – филиала РГУПС, осуществляется директором ТТЖТ – филиала РГУПС по предварительной записи.

Предварительная запись осуществляется по телефону: (86196)62-003 доб. 110.

Предварительную запись на личный прием ведет секретарь руководителя в электронной форме.



Образец электронной формы:

### ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ

(дата)

Время приема	ФИО посетителя	Контакт. телефон	Суть вопроса

4.2. Личный прием граждан осуществляется по адресу: Краснодарский край, г. Тихорецк, ул. Красноармейская, д. 57.

Личный прием граждан директором ТТЖТ – филиала РГУПС осуществляется по вторникам с 14.00 до 15.00 часов.

Учет посетителей осуществляется секретарем руководителя в книге регистрации посетителей.

№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество, организация, документ	Цель визита	Время прибытия	Время убытия	Примечание

Посетители пропускаются на территорию ТТЖТ – филиала РГУПС на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность с обязательной фиксацией данных документа в журнале регистрации посетителей (паспортные данные, время прибытия, время убытия, к кому прибыл, цель посещения).

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

4.4. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.



4.5. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном настоящим Положением.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ТТЖТ – филиала РГУПС, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

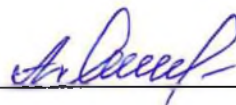
## 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее положение вступает в силу со дня его утверждения директором ТТЖТ – филиала РГУПС.

5.2. Все изменения и дополнения в настоящее Положение принимаются Советом ТТЖТ – филиала РГУПС и утверждаются директором ТТЖТ - филиала РГУПС

РАЗРАБОТАНО


Ведущий юрисконсульт \_\_\_\_\_



А.И. Яценко

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по ВР

 О.Н. Ярошевская

«31» 08 2022г

Начальник ОК

 Л.В. Карпенко

«31» 08 2022г.

Заведующий учебной частью

 Л.В. Буракова

«31» 08 2022г.