

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ГБПОУ ИО ИТАС
от 15.12.2025 № 953

ПРАВИЛА
приёма и рассмотрения обращений родителей
(законных представителей) несовершеннолетних обучающихся,
других граждан в ГБПОУ ИО ИТАС

Общие положения

1. Настоящие Правила направлены на урегулирование образовательных отношений, возникающих между ГБПОУ ИО ИТАС и лицами, представляющими законные интересы обучающихся, по поводу освоения обучающимися образовательных программ и качества получаемого образования (далее соответственно – Правила, техникум, законные представители).

2. Правила не регулируют образовательные отношения, при которых инициатива взаимодействия и личной встречи должностных лиц и законных представителей исходит от техникума, а также отношения, связанные с выдачей дубликатов документов лицам, получавшим в техникуме среднее профессиональное образование в разные годы.

3. Настоящие Правила применяются к рассмотрению обращений родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся а также лиц, которые обращаются в техникум с вопросами относительно качества освоения обучающимися образовательных программ, но не являются их представителями по закону (близкие родственники, члены семьи).

4. Граждане могут обратиться в техникум с заявлением, предложением или жалобой, которые направлены в техникум в письменной форме или в форме электронного документа путем заполнения электронной формы обращения на официальном сайте техникума в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с прохождением идентификации и (или) аутентификации, используя Единую систему идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (ЕСИА) и (или) платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных

и муниципальных услуг (функций)» (ПОС), а также устно во время личного приёма.

5. Техникум не рассматривает обращения граждан, которые не могут подтвердить родство, близкое свойство с обучающимися, а также обращения, направленные по электронной почте¹.

6. Персональные данные совершеннолетних обучающихся могут быть переданы обратившимся лицам только при наличии письменного согласия таких обучающихся.²

Требования к рассмотрению обращения

7. Обращения, направленные в письменной или электронной форме, а также письменные обращения, принятые в ходе личного приёма, подлежат обязательной регистрации как входящая корреспонденция в течение рабочего дня поступления.

8. Личный прием граждан по вопросам освоения обучающимися образовательных программ проводится директором техникума, заместителями директора (по профилю деятельности), как правило, с участием руководителей соответствующих структурных подразделений, секретаря учебной части. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан путём опубликования на официальном сайте техникума в сети "Интернет".

9. Приём граждан ведётся в порядке очередности. Допускается приём по предварительной записи. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

При личном приёме гражданин предъявляет документы, удостоверяющие его личность.

10. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление, содержание которого регистрируется в карточке приёма граждан, либо оставляет письменное обращение по существу интересующих его вопросов. Форма карточки личного приёма гражданина является приложением к настоящим Правилам. Карточки личного приёма ведутся в бумажной или электронной форме и подлежат регистрации.

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 при-

¹ О запрете регистрировать и рассматривать обращения граждан, направленные по электронной почте, см. приказ ГБПОУ ИО ИТАС от 22.04.2025 № 364

² п.1 ч.1 статьи 6, ч.1 статьи 9 Федерального закона № 152-ФЗ

ема, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.³

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Ответ по существу обращения может быть дан до истечения установленного срока по решению лица, рассматривающего обращение.

11. Обращение гражданина в ходе личного приёма рассматривается с соблюдением норм профессиональной педагогической этики, закреплённых в локальных нормативных актах техникума.

12. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, оскорбления должностных лиц техникума, совершения действий, противоречащих общепринятым нормам, приём прекращается, о чем делается запись в карточке приёма гражданина.

При отказе гражданина покинуть помещения техникума должностное лицо, ведущее приём, вправе вызвать представителей охраны, воспользовавшись кнопкой тревожной сигнализации.

13. Личный приём гражданина может осуществляться с ведением аудио - и/или видеозаписи, о чём гражданин должен быть проинформирован до начала приёма.

14. В случае если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не относится к компетенции техникума, ему дается разъяснение о порядке разрешения вопросов, затронутых в обращении.

15. Должностное лицо, рассматривающее обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- информирует гражданина, что он вправе обратиться в комиссию техникума по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в порядке, установленном локальным нормативным актом техникума⁴.

³ Статья 13 Федерального закона № 59-ФЗ

⁴⁴ Положение о Комиссии утверждено приказом ГПОУ ИО ИТАС от 17.03.2023 № 175

Форма

**Карточка личного приема родителей (законных представителей)
несовершеннолетних обучающихся, других граждан**

№ _____ " ____ " _____ 2026г.

Фамилия, имя, отчество гражданина

Документ, удостоверяющий личность:

Фамилия И. О. обучающегося _____ гр.№ _____

Статус в отношении обучающегося _____

Электронный адрес гражданина для письменного ответа,
к. т. _____

Краткое содержание вопроса: _____

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответствен-
ное за исполнение поручения: _____

Отметка о результате приёма: _____

Примечание: _____

Фамилия И О должностного лица

подпись

Отрывной талон

Обращение гражданина _____ от
" ____ " _____ 2026 г. № _____ принято к рассмотрению

должность, Фамилия И. О.

" ____ " _____ 2026

УТВЕРЖДЁН
приказом ГБПОУ ИО ИТАС
от 15.12.2025 № 953

**ГРАФИК
ПРИЁМА ГРАЖДАН В ГБПОУ ИО ИТАС**

Директор	Последняя пятница месяца с 16 часов
Заместители директора по учебной, учебно-производственной, учебно-воспитательной работе	По необходимости, с 9.00 до 16.00 часов в пн.-пт., в иное время – по договорённости
Педагог-психолог, социальный педагог, кураторы учебных групп	По предварительной договорённости