

РАССМОТРЕНО

на заседании педагогического совета
Протокол № 2 от 17.11.2022 г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГБПОУ РМЭ
«Йошкар-Олинский медколледж»
№ 77-П от 22.11.2022 г.
Регистрационный № 183

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГБПОУ РМЭ «ЙОШКАР-ОЛИНСКИЙ МЕДКОЛЛЕДЖ»

1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее именуются — обращения) граждан сотрудниками Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Марий Эл «Йошкар-Олинский медицинский колледж» (далее именуется - Образовательная организация, ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинский медколледж»).

Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинский медколледж», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Если предмет обращения граждан выходит за рамки непосредственной компетенции Образовательной организации, работа с обращениями граждан может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти Республики Марий Эл, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее обращение) направленные в Образовательную организацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинский медколледж», развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;
- 3) 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 ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинский медколледж» и должностных лиц, либо критика деятельности Образовательной организации и 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;
- 5) должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному

полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество директора ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж», а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения. Фиксация устного обращения происходит в журнале учета регистрации обращений граждан проставлением подписи и даты поступления обращения.

5. При обращении в форме электронного документа 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.

6. По вопросам, касающимся рассмотрения обращения граждан по существу, информация предоставляется работниками структурного подразделения Образовательной организации, ответственного за исполнение. Иная справочная информация:

График приема граждан размещается на официальном сайте Образовательной организации в сети «Интернет».

7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации во входящей документации Образовательной организации в течение трех дней с даты поступления в ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж».

Письменное обращение граждан, поступившие в Образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные вышестоящими органами в Образовательной организации с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки.

Если вышестоящим органом срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения граждан в ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж».

Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательной организации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти или орган местного самоуправления Образовательная организация, при необходимости, в указанных органах или у иного должностного лица запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться:

- отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа;

- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Образовательную организацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Образовательную организацию в письменной форме.

В случае поступления в ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж» или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Образовательной организации 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.

8. Поступающие в Образовательную организацию письменные обращения граждан (ценные письма, бандероли, посылки), пришедшие Почтой России, принимаются документоведом в приемной директора по адресу: 424037, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Пролетарская, д. 68.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением гражданина приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж».

При приеме письменных обращений граждан:

– проверяется правильность адресности корреспонденции; – сортируются ответы на запросы по обращениям граждан; – поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

9. Регистрация письменных обращений, поступивших через Интернет, (Интернет-обращения граждан) осуществляется путем внесения необходимых данных о гражданах и содержании их обращений в «Журнале учета регистрации обращений граждан»

Документовед при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Образовательную организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка «Повторно».

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, фамилии других двух авторов, а также общее число авторов указываются в графе «Аннотация обращения». Такое обращение считается коллективным.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по КОТОРОМУ должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

Графа «Адрес» заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу.

Если почтовый адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения граждан, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штампа по месту отправки.

На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Образовательной организации установленного образца с указанием даты регистрации обращения гражданина и регистрационного номера обращения.

Документовед ведет «Журнал учета обращений граждан» по прилагаемой к настоящему Положению форме и отражает в нем обращения граждан, поступившие в Образовательную организацию.

10. Направление письменного обращения по подведомственности.

Поступившие в ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж» обращения граждан передаются для первичного рассмотрения директору Образовательной организации, который, в зависимости от содержания, в трехдневный срок ставит резолюцию.

Обращения, рассмотренные руководителем, передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

11. Отдельные обращения граждан рассматриваются Образовательной организацией в следующем порядке:

- 1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ — письменный ответ на обращение не дается;
- 2) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем структурного подразделения Образовательной организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению — письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем Специалистом по работе с обращениями граждан в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению;
- 4) в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства — ответственный исполнитель вправе подготовить ответ о беспочвенности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Образовательной организации;
- 5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в т.ч. персональные данные -гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- 6) обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Образовательной организации, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

12. Подготовка проекта ответа Образовательной организации осуществляется Ответственным исполнителем. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению.

Проект визируется Ответственным исполнителем, после чего передается на согласование директору ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж».

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ Образовательной организации.

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

Сотрудники Образовательной организации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж» граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

13. Обращение граждан 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 действующим законодательством.

В случае если данных, указанных в обращении граждан, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем соответствующего структурного подразделения Образовательной организации запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах,

принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Ответственный исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

14. Письменные ответы на обращения граждан вместе с перепиской передаются документоведу для регистрации.

Письменным ответам документовед присваивает регистрационный номер.

Перед передачей письменных ответов заявителям на отправку документовед, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом письменные ответы передаются для отправки адресатам.

15. Организация и проведение личного приема граждан.

Директор ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж» осуществляет личный прием в кабинете директора по адресу: 424037, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Пролетарская, д. 68

Личный прием граждан заместителями директора осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым приказом Образовательной организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Результаты приема заносятся в Карточке личного приема граждан, которая находится в приемной директора ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж».

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в «Журнале учета регистрации обращений граждан», в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

16. Если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

17. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля документоведом после полного рассмотрения поставленных в обращении граждан вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

18. Обращения граждан не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в рассмотрении обращений граждан по основаниям, предусмотренным абзацами 1-6 пункта 11 настоящего Положения.

Автору направляется соответствующее уведомление Ответственным исполнителем, которому было направлено обращение граждан для рассмотрения.

19. По результатам рассмотрения обращений граждан на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, директор ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж»:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращений граждан;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения обращений граждан может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

20. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Образовательной организации в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

21. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

На официальном сайте ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж» и на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения образовательной организации, почтовый адрес Образовательной организации включающий в себя:
 - индекс, область, город, улицу, дом
- адреса официального сайта образовательной организации
- номера телефонов для справок по обращениям граждан,
- адреса электронной почты для приёма обращений граждан;
- график приёма граждан
- форма (бланк) обращения;

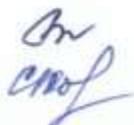
Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Образовательную организацию;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в Образовательную организацию;
- по электронной почте в Образовательную организацию

Документовед
СОГЛАСОВАНО:
Председатель профкома
И.о. начальника отдела кадров



Богданова Е.М.



Виногорова Е.А.
Сорокина С.В.

Министерство здравоохранения Республики Марий Эл
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Республики Марий Эл «Йошкар-Олинский медицинский колледж»
(ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинский медколледж»)

ЖУРНАЛ УЧЕТА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

начат «__» _____ 20__ г.

окончен «__» _____ 20__ г.

