

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБПОУ РМЭ
«Йошкар-Олинский медколледж»
№ 65-П от 15.04.2025
Регистрационный № 245

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в ГБПОУ РМЭ «ЙОШКАР-ОЛИНСКИЙ МЕДКОЛЛЕДЖ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Республики Марий Эл «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл» от 03 июля 2024 г. №878 и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном образовательном профессиональном учреждении Республики Марий Эл «Йошкар-Олинский медицинский колледж» (далее — Образовательное учреждение) правила регистрации, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в том числе поступившие в форме электронного документа), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием.

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

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений, в том числе юридических лиц.

1.5. Основные понятия, используемые в Положении:

1.5.1. Обращение гражданина (далее - обращение) — направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных услуг), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательное учреждение.

1.5.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.5.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации их конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Образовательного учреждения и должностных лиц.

1.5.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.6. Информация о почтовом адресе и адресе электронной почты Образовательного учреждения, официальном интернет-портале Республики Марий Эл в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), контактные номера телефонов Образовательного учреждения, сведения об установленных для личного приема граждан днях размещаются на официальном сайте Образовательного учреждения в структуре официального интернет—портала Республики Марий Эл в сети «Интернет» (<http://edu.mari.ru/prof/imk/default.aspx>) и на информационном стенде, размещенном в фойе Образовательного учреждения в доступном для граждан месте.

1.7. Обращения в письменной форме в адрес Образовательного учреждения направляются на почтовый адрес: 424028, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Пролетарская, д.68, каб. 202

Направление обращений в форме электронного документа осуществляется с использованием средств виртуальной приемной на официальном сайте Образовательного учреждения посредством заполнения специальной формы в сети «Интернет» по адресу: <http://edu.mari.ru/prof/imk/default.aspx>, с использованием Единого портала государственных услуг, а также на адрес электронной почты Образовательного учреждения yomk@mari-el.gov.ru

Прием от граждан обращений в письменной форме, а так же предоставление консультаций о порядке рассмотрения обращений по вопросу записи на личный прием осуществляется ежедневно специалистом приемной Образовательного учреждения в приемной с 8 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничные дни — с 08 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. (с 12 час. 00 до 13 час. 00 мин. – обеденный перерыв) по адресу: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Пролетарская, д.68, каб.202.

Телефон для получения консультаций о порядке рассмотрения обращений и по вопросу записи на личный прием: (8362) 45-26-23.

При ответах на телефонные звонки специалист приемной Образовательного учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности по существу дать разъяснения на поставленный вопрос, он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Личный прием граждан проводится в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона №59-ФЗ и раздела настоящего Положения.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации требований.

2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование Образовательного учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, а так же свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале государственных услуг, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Требования к устному обращению:

2.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан директором Образовательного учреждения или заместителями.

2.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается.

Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина.

2.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и (или) материалы, они подлежат регистрации в Журнале учета регистрации обращений граждан и рассматриваются в порядке,

установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.3.4. Устные сообщения, поступившие по телефону, не подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 59-ФЗ.

2.4. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

2.4.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.4.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

2.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

2.4.5. Обратиться 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.

2.5 Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращения.

3. Регистрация обращений

3.1. Все поступающие в Образовательное учреждение обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале учета регистрации обращений граждан специалистом приемной Образовательного учреждения в течение трех календарных дней со дня поступления, с внесением сведений в учетные формы делопроизводства.

Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

3.2. При приеме обращения в письменной форме лично от гражданина по его просьбе на втором экземпляре представленного обращения делается отметка о принятии обращения с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

3.3. Обращения поступившие по средствам Единого портала государственных услуг распечатываются, и дальнейшая работа с ними ведется как с письменным обращением.

При регистрации письменного обращения в правом нижнем углу листа на свободном от текста месте проставляется штамп, в котором указываются:

- а) наименование Образовательного учреждения;
- б) дата регистрации обращения;
- в) регистрационный номер, состоящий из буквенно-цифровой шифра, в

котором буквенный индекс означает:

Ан — обращение, на которое ответ не дается в соответствии с частями 1,4 и 4.1 статьи 11 Федерального закона N. 59-ФЗ, в связи с отсутствием в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а так же если текст обращения не поддается прочтению;

Кл — обращения, подписанные двумя и более авторами, либо революции митингов и собраний (бесфамильные обращения);

А...Я—первые буквы фамилии заявителя;

Цифры означают порядковый номер по журналу учета регистрации обращений граждан.

Специалист приемной Образовательного учреждения, ответственный за прием письменных обращений обязан:

Проверить правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки (при наличии); вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов (за исключением корреспонденции, имеющей пометку «Вручить лично»).

Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы. К тексту письма скрепкой подкалывается конверт. Приложенные к обращению документы подкалываются под большую скрепку перед текстом письма. Разорванные обращения и документы склеиваются либо подклеиваются на отдельные листы.

При отсутствии в конверте текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и иные документы), денежных купюр и других ценностей в течение трех календарных дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух календарных дней со дня составления акта.

При отсутствии приложения к обращению при наличии с ссылки на приложения в тексте обращения, поступившего в форме электронного документа, составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается у сотрудника, принимающего почту, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанный в обращении, в течение двух календарных дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

3.4. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале учета регистрации обращений.

3.5. Если обращение гражданина передано в Образовательное учреждение в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал учета регистрации обращений дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

3.6. Перед регистрацией обращения проверяются на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

3.7. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

3.8. На каждое зарегистрированное обращение граждан заводится учетно-регистрационная карточка на бумажном носителе, в которой указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения. Все сведения, заносимые в карточку, не должны допускать двойного толкования.

3.9. Отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ (в том числе поздравления, соболезнования, письма присланные для сведения, письма рекламного и иного информационного характера), не регистрируются, ответ на них не дается.

4. Особенности рассмотрения отдельных обращений

4.1 Поступившие Образовательное учреждение обращения граждан передаются для первичного рассмотрения директору Образовательного учреждения, который, в зависимости от содержания, в трехдневный срок ставит резолюцию.

4.2 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.

4.3 Отдельные обращения граждан рассматриваются Образовательным учреждением в следующем порядке:

4.3.1 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Образовательного учреждения;

4.3.2 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;

4.3.3 Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Образовательного учреждения, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

4.4 Подготовка проекта ответа Образовательного учреждения 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 Образовательного учреждения

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ Образовательного учреждения.

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

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

4.5 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.

4.6 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.

4.7 Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке Образовательного учреждения, подписывается директором, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.8 При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы Образовательного учреждения. При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

4.9 Срок рассмотрения обращения, установленный статьей 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5. Особенности рассмотрения письменные обращений, поступивших в электронной форме

5.1 Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал учета регистрации в день его поступления.

5.2 В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

5.3 Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

5.4 Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа в адрес Образовательного учреждения, направляется в следующем порядке:

5.4.1 ответ на обращение, поступившее с использованием виртуальной приемной или на адрес электронной почты Образовательного учреждения, направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении гражданина, посредством использования адреса электронной почты Образовательного учреждения;

5.4.2 ответ на обращение, поступившее с использованием Единого портала государственных услуг, направляется в форме электронного документа на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных услуг.

6. Порядок проведения личного приема граждан и особенности рассмотрения устных обращений

6.1 Устные обращения могут поступить во время личного приема директору Образовательного учреждения или уполномоченного им лица.

6.2 Личный прием граждан в Образовательное учреждение проводится:

6.2.1 ежедневно без предварительной записи с 8 час.00 мин. до 17 час. 00 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничные дни с 8 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин (с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин. – обеденный перерыв):

6.2.2 по предварительной записи в дни, установленные графиком приема граждан (далее - график).

6.3 График личного приема утверждается приказом директора Образовательного учреждения.

6.4 Информация о месте приема, а также установленных для приема днях доводится до сведений граждан через официальный сайт ГБПОУ РМЭ «Йошкар-Олинского медколледж», информационный стенд, информационные таблички, вывешенные у дверей в кабинет директора и его заместителей, а так же через специалиста приемной при обращении граждан по телефону либо непосредственно в Образовательное учреждение.

6.5 После утверждения графика предварительная запись граждан на личный прием ведется специалистом приемной Образовательного учреждения по телефону указанному в пункте 1.7 настоящего Положения. Запись ведется с учетом тематики обращений. Запись на прием прекращается в случае, если число записавшихся к директору или заместителям директора Образовательного учреждения превышает 10 человек.

6.6 Личный прием граждан проводится в порядке очередности.

6.7 Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения путем заполнения карточки личного приема гражданина, которая ведется на бумажном носителе.

6.8 Устные обращения директор Образовательного учреждения или его заместители, ведущие личный прием, стараются рассмотреть на месте. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно входе личного приема.

6.9 Если обращение требует детального изучения и (или) привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

7.1 Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, не рассматриваются. В Журнале учета регистрации обращений граждан при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

7.2 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Образовательного учреждения, Образовательное учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3 В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4 Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

7.5 Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

8. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

8.1 Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется специалистом приемной Образовательного учреждения, которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

8.2 Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

8.3 При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

8.4 Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранности.

8.5 Вслучае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов они подшиваются к первому обращению.

8.6 Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, — 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

Документовед I категории



Е.М.Богданова

СОГЛАСОВАНО:

Председатель профсоюза



М.Е. Криницына

Начальник отдела кадров



М.В. Елькина