

Министерство здравоохранения Ростовской области
государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение Ростовской области «Таганрогский медицинский колледж»
(ГБПОУ РО «ТМК»)

РАССМОТРЕНО
на заседании Совета колледжа
Протокол № 6 от
«11» 01 20 22 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директора ГБПОУ РО
«ТМК»



В. Вязьмитина
Приказ № 4-А
от 20 22 г.

СОГЛАСОВАНО
Юриисконсульт ГБПОУ РО «ТМК»
И.А. Чернышова
И.А. Чернышова
«11» 01 20 22 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

«12» 01 2022 г.

о порядке рассмотрения обращений
граждан в ГБПОУ РО «ТМК»

Экз. 1

г. Таганрог, 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	стр.
1. Общие положения	3
2. Виды обращений граждан и порядок их регистрации	4
3. Рассмотрение обращений	7
4. Сроки рассмотрения обращений	9
5. Контроль исполнения обращений граждан	9
Приложение	11

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБПОУ РО «ТМК» (далее – Положение) определяет порядок работы в колледже с обращениями граждан, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.

1.2. Положение основано на следующих нормативных документах:

– Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

– Устав ГБПОУ РО «ТМК» и иные локальные нормативные акты.

1.3. Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

– обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в образовательную организацию или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

– предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию в образовательной организации локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию и улучшению деятельности образовательной организации;

– заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности образовательной организации, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов образовательной организации, недостатках в работе образовательной организации, либо критика деятельности образовательной организации;

– жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц образовательной организации;

– 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 образовательной организации, включающие полномочия по подписанию писем от имени образовательной организации в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся образовательной организации, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление ГБПОУ РО «ТМК» 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.

1.7. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в ГБПОУ РО «ТМК».

1.8. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно в удобной для них форме, как лично к руководителю или дежурному администратору, так и через электронную почту, по телефону или через официальный сайт колледжа.

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

2. ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПОРЯДОК ИХ РЕГИСТРАЦИИ

2.1. Устные обращения граждан:

2.1.1. Рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

2.1.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

2.1.3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника ГБПОУ РО «ТМК» на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

2.2. Письменные (электронные) обращения граждан:

2.2.1. При письменном (электронном) обращении граждан в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации, либо фамилию, имя, отчество лица (работника образовательной организации) с указанием его должности, а также свою фамилию, имя, отчество

(при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2.2. Письменное (электронное) обращение принимается на русском языке и регистрируется в течение трех дней с момента поступления в ГБПОУ РО «ТМК».

2.2.3. По просьбе гражданина, лично обратившегося в образовательную организацию, выдается расписка (приложение) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

2.2.4. По письменной просьбе гражданина, направившего обращение в электронной форме, на указанный в обращении адрес направляется информация о поступлении обращения в ГБПОУ РО «ТМК».

2.2.5. Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником, ответственным за прием писем (обращений), при этом:

- проверяется правильность адресности обращения;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);
- обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 2.2.1. настоящего Положения.

2.2.6. Поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

2.2.7. Секретарем, ответственным за прием писем (обращений), составляются акты (Приложение 1) в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;
- в случае необходимости – в иных случаях.

2.2.8. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками ГБПОУ РО «ТМК». Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передается вместе с ними на рассмотрение.

2.2.9. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.2.10. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.3. Анонимные обращения граждан:

2.3.1. Анонимные обращения граждан, поступившие в ГБПОУ РО «ТМК», не рассматриваются.

2.3.2. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

2.4. Личный прием граждан:

2.4.1. Личный прием граждан в ГБПОУ РО «ТМК» осуществляется руководителем колледжа/заместителями руководителя/зав.отделением или уполномоченными на то лицами колледжа.

2.4.2. Личный прием граждан в ГБПОУ РО «ТМК» осуществляется в часы приема, согласно графика работы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах и официальном сайте колледжа.

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

2.4.4. Работники, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению других работников колледжа.

2.4.5. Работники ГБПОУ РО «ТМК», ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

– удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и сроки исполнения принятого решения;

– отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования данного решения;

– принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

2.4.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию работника, ведущего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

2.4.7. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, работник ГБПОУ РО «ТМК» вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин

обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения после регистрации направляются (в том числе, в системе электронного документооборота) координирующему руководителю, который в течение двух рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости)) по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

3.2. Ответственными исполнителями для рассмотрения обращения могут быть назначены заместители директора колледжа, по направлениям деятельности, главный бухгалтер, заведующий отделением, методист, председатели ЦК и др.

3.3. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.

3.4. Ответственные исполнители рассматривают по существу полученные обращения, обеспечивают их исполнение, координируют работу соисполнителей.

3.5. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению непосредственно подчиненным им работникам.

3.6. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

3.7. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении(исполнении) обращений обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

- соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим Положением;

- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

3.8. При необходимости оказания правовой помощи при рассмотрении обращения, ответственный исполнитель, соисполнители вправе обратиться к юристконсульту, который осуществляет правовую экспертизу и согласование проекта ответа на обращение.

3.9. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю колледжа.

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

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

3.11. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, а также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа.

3.12. Ответы на обращения оформляются на бланках образовательной организации за подписью координирующего руководителя либо ответственного исполнителя, регистрируются как исходящее письмо.

3.13. 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.

3.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.15. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников образовательной организации, а также членов их семей, координирующий руководитель может направить такое обращение в органы МВД либо принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.16. Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в пятидневный срок по поступлении обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

Если фамилия, почтовый и/или электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то ответственным исполнителем составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия возможности ответа на обращение по вышеназванным причинам (Приложение 1).

3.17. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, координирующий руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется координирующим руководителем.

3.18. В случае, если обращение не связано с деятельностью колледжа, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных

лиц образовательной организации, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется координирующим руководителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.

3.19. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.

3.20. В случае, если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину координирующим руководителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Обращения, поступившее в образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены координирующим руководителем, но не более чем на 30 календарных дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения. Продление сроков может быть только однократным.

4.3. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним работникам колледжа, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения поручений.

4.4. Соисполнители в течение 15 календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.5. Ответственный исполнитель в срок не позднее 8 рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение и подписание ответа уполномоченным лицом.

4.6. Ответ на обращение гражданину направляется не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения.

4.7. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. В случае если окончание срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

5. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

"ТАГАНРОГСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ"

347930, г. Таганрог, Большой Проспект, 16/1, тел.:8(8634) 64-10-77,
факс: 8(8634) 64-11-85, e-mail: medcol@pbox.ttn.ru,
ОГРН 1036154001124, ИНН 6154016192, ОКПО 05069054, ОКВЭД 85.21

АКТ № _____
приема документов (писем)

Дата « _____ » _____ 20 __ г.

_____ в лице _____, в присутствии

_____ принял следующие документы (письма):

№ п/п	Наименование документа и его описание	Форма (подлинник / копия)	Количество листов	невозможность ответа по причине, примечание

Данный акт составлен в двух экземплярах.

Документы принял: _____
