УТВЕРЖДАЮ
Директор ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ»
_____ Е.И. Муромцева
«_01_» _апреля_____ 2019 г.

Приложение №__1__
к приказу № __25____
от «01» апреля 2019 г.
«О порядке рассмотрения
обращения граждан
в ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ»»

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращением граждан в Государственном областном образовательном автономном учреждении дополнительного профессионального образования «Мурманский областной центр повышения квалификации специалистов здравоохранения» (ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ»)

г. Мурманск
2019

1. Общее положение

1.1. Настоящее Положение об организации приема с обращениями граждан (далее – Положение) в Государственном областном образовательном автономном учреждении дополнительного профессионального образования «Мурманский областной центр повышения квалификации специалистов здравоохранения» (далее – Учреждение), разработано в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты конституционных прав граждан их законных интересов. Положение определяет порядок регистрации, учет и рассмотрения обращений, сроки и последовательность действий (административных процедур) должностными лицами.

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица учреждения руководствуются Конституцией Российской Федерации, Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», нормативно-правовыми актами Мурманской области, а также локальными нормативными актами Учреждения.

1.3. Положение распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положения:

обращение граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением;

предложения – обращение граждан, в которых содержится конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Учреждения;

заявление – обращение граждан, в которых содержится просьба о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, законах Мурманской области, Уставе Учреждения иных нормативно-правовых актах об оказании содействия в реализации этих прав;

жалобы – обращение граждан, в которых содержится требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действием (бездействием) и (или) решениями должностных лиц учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

2. Способы направления обращений гражданами

2.1. Граждане представляют свои обращения для рассмотрения:

– лично, в администрацию Учреждения;

ГООАУДПО "МОЦПК СЗ"

– почтовым отправлением в адрес учреждения:
  183014, г. Мурманск, ул. Баумана, дом 42.
– в ходе личного приема граждан;
– в адрес электронной почты Учреждения: moupk@mail.ru
– по каналам факсимильной связи: 8 (8152) 52-21-13.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан ведется директором, либо его заместителями в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы

3.2. Осуществляется личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан, утверждённым директором Учреждения. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан, а также о должностных лицах, осуществляющих личный прием граждан, размещена в доступном для обозрения месте - информационном стенде Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения.

3.3. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.4. Содержание устного и письменного обращения в ходе личного приема регистрируется в журнале регистрации обращений граждан в ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ» (Приложение 3).

3.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к устным обращениям граждан

4.1. Устные обращения граждан, поступающие во время личного приема граждан, рассматриваются директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны, не требуют, дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросах.

ГООАУ ДПО "МОЦПК СЗ"

4.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

1) изложение существа предложения, заявления или жалобы;
2) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы, либо ответ по существу поставленных в обращении вопросах.

4.4. Согласно требованиям законодательства гражданин обратившийся в учреждение с устным обращением дает свое согласие на обработку персональных данных, в целях предоставления ответа(ов) в письменной форме по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ах).

4.5. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям законодательства и пункте 4.3 настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5. Требования к письменному обращению граждан

5.1. Письменное обращение граждан в обязательном порядке должно содержать следующие сведения:

1) наименование и адрес образовательного учреждения;
2) изложение сути предложения, заявления или жалобы;
3) фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес заявителя, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы, либо ответ по существу поставленных в обращении вопросах.
4) личную подпись заявителя с расшифровкой и дату составления обращения, электронный адрес (e-mail), контактный телефон.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

5.2. Обращение, направленное в форме электронного документа по адресу электронной почты учреждения, в группе Вконтакте, должно содержать наименование образовательного учреждения, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату.

5.3. Согласно требованиям законодательства гражданин обратившийся в учреждение с письменным обращением дает свое согласие на обработку персональных данных, в целях предоставления ответа(ов) в письменной форме по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ах).

ГООАУ ДПО "МОЦИК СЗ"

5.4. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

5.5. Письменные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям законодательства и пунктам 5.1. 5.2. настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

6. Регистрация обращений граждан

6.1. Все письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

6.2. Обращение граждан регистрируется в журнале регистрации обращений граждан в ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ» (Приложение 3), в которых указываются сведения, предусмотренные в п.4.3, п. 5.1. 5.2. настоящего Положения, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

6.3. После принятия решений по итогам рассмотрения обращений граждан в журнал регистрации обращения граждан вносятся сведения о результатах рассмотрения этих обращений и направлении обратившимся гражданам копии решений, принятых по итогам рассмотрения их обращений.

6.4. После исполнения решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, в журнал регистрации обращений граждан вносятся сведения о принятых мерах по исполнению этих решений.

6.5. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе и хранится у юрисконсульта.

7. Сроки рассмотрения обращения граждан

7.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

7.2. В исключительных случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо сбора дополнительных сведений, срок рассмотрения обращения может быть продлен директором Учреждения или его заместителями, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

7.3. Директор Учреждения, его заместители вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

ГООАУ ДПО "МОЦПК СЗ"

7.4. Должностные лица Учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору Учреждения в течение 30 дней.

8. Перечень оснований для отказа обращения граждан

8.1. Учреждение вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- по вопросам, содержащимися в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- в период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении;
- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество направлявшего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

8.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину в трёхдневный строк со дня регистрации обращения.

8.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.4. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

8.5. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается гражданину, если имеется почтовый адрес.

ГОСАУ ДПО "МОЦИК СЗ"

9. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении обращений

9.1. Граждане на стадии рассмотрения их обращений имеют право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся конфиденциальной информации;
- обжаловать действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в Министерстве здравоохранении Мурманской области и (или) судебном порядке.

9.2. Учреждение обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- сохранность персональных данных обратившегося гражданина в Учреждение;
- направление гражданам письменных ответов по существу поставленных вопросов.

9.3. При рассмотрении повторных обращений тщательно выясняются причины их поступления. В случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

10. Результат исполнения на обращения граждан

10.1. Конечным результатом исполнения по обращению гражданина является:

- направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения, или сообщения об отказе в рассмотрении обращения, а также с согласия гражданина устный ответ на обращение в ходе личного приема граждан.

10.2 Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны письменные ответы.

ГООАУ ДПО "МОЦИК СЗ"

11. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан

11.1. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут быть проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращении граждан, либо осуществляется сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

12. Ответственность за нарушение настоящего Положения

12.1. Директор Учреждения осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан.

12.2. Лица виновные в нарушении сроков, предусмотренных в разделе 7 настоящего регламента, несут ответственность, в том числе дисциплинарную, в соответствии с действующим законодательствам.

12.3. По всем иным вопросам, не урегулированным настоящим регламентом, следует руководствоваться Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

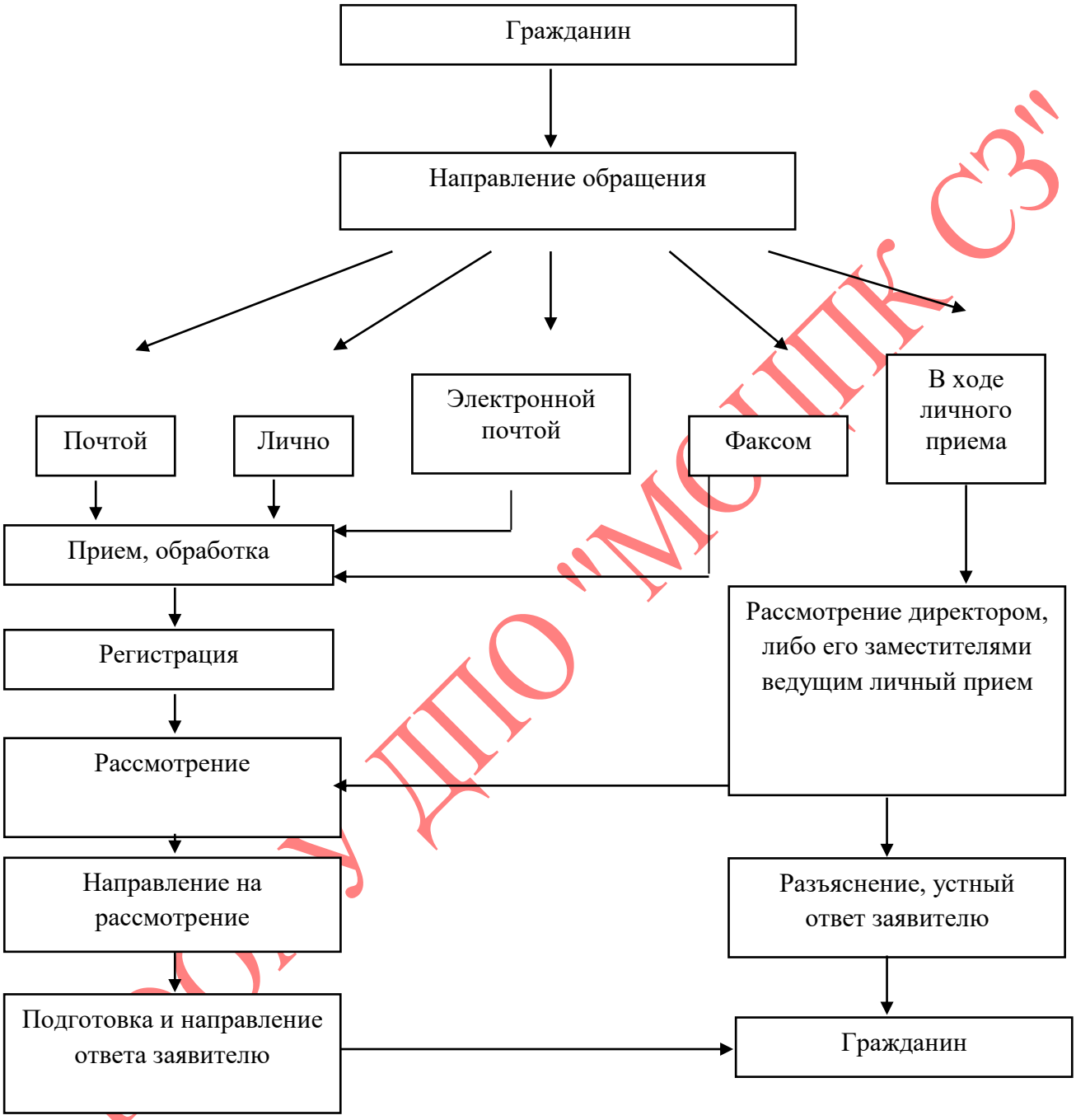
13. Порядок внесения изменений и дополнений в настоящее Положение

13.1. Настоящее Положение может быть пересмотрено, в него могут быть внесены изменения в случае изменения законодательства РФ. Конкретизация отдельных аспектов настоящего Положения, может осуществляться путем разработки изменений и дополнений к данному Положению. Утверждаются изменения и дополнения приказом директора Учреждения.

ГООАУ ДПО "МОЦИК СЗ"

Приложение 1

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина



ГОСАУ ДПО "МОИПК СЗ"

Приложение 2

ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ

Директору ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ»
_____
(Ф.И.О.)
от _____
(Ф.И.О.- полностью)
проживающего(ей) по адресу:
_____
_____
_____
телефон: _____
Электронный адрес (e-mail): _____

ОБРАЩЕНИЕ
(ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛОБА, ЗАЯВЛЕНИЕ)

Прошу Вас рассмотреть…. (***излагается коротко суть обращения).***

О результатах рассмотрения моего обращения, прошу сообщить по вышеуказанному адресу *(ответ получу лично, ответ направить на электронный адрес).*

В соответствии с требованиями ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие на обработку своих персональных данных, в целях обращения по вопросам, входящих в деятельность ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ»*

Приложение: копии документов, подтверждающие или дополняющие изложенные в обращении факты*

_____ _____/_____/
Дата *Подпись* *Расшифровка*

---

*В случаи необходимости в подтверждении своих доводов граждан прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии (статья 7 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

* Гражданин(ка) обратившиеся в ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ» заполняет бланк согласия на обработку персональных данных и прикладывает к обращению.

ГООАУ ДПО "МОЦПК СЗ"

Приложение 3

Журнал регистрации обращений граждан

в ГООАУ ДПО «МОЦПК СЗ»

Номер обра-щения	Дата обращения	Входящий номер обращения устно /письменно	В какой форме поступило обращение устно /письменно	От куда поступило обращение	Ф.И.О. (при наличии) обратившегося	Краткое содержание обращения (жалоба, предложение, вопрос, иное)	Ф.И.О., должность ответственного за обращение	Дата исполнения обращения	Исходящий номер обращения	Результат рассмотрения

ГООАУ ДПО "МОЦПК СЗ"

Приложение 4

РАСПИСКА

Настоящая расписка выдана_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)
том, что_____ принято обращение в ГООАУ ДПО "МОЦПК СЗ»
(число, месяц, год)
на ____ листах.

Подпись лица, принявшего обращение

ГООАУ ДПО "МОЦПК СЗ"

Приложение 5

Форма ответа заявителю предоставляется на бланке учреждения

Фамилия, инициалы заявителя

Адрес заявителя

Форма ответа заявителю
при поступлении обращения,
в котором обжалуется судебный акт

Уважаемый (ая)……!
(имя, отчество)

На Ваше обращение сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Поэтому никто не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей.

В связи с этим, в соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» присланное Вами обращение возвращаем.

В случае несогласия с судебным актом Вы вправе обжаловать его в вышестоящем суде.

Приложение: на ….. листах.

_____	_____	_____/_____/	
Дата	*Должность*	*подпись*	*расшифровка*

ГООАУ ДПО "МОЦПК СЗ"

Приложение 6

Форма ответа заявителю предоставляется на бланке учреждения

Фамилия, инициалы заявителя

Адрес заявителя

Форма уведомления заявителя
при поступлении некорректного по содержанию обращения

Уважаемый (ая)……!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение является некорректным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрению не подлежит.

Также сообщаем, что в случае поступления обращений подобного содержания, может быть принято решение о прекращении переписки с Вами.

_____	_____	_____/_____/	
Дата	*Должность*	*подпись*	*расшифровка*

ГООАУ ДПО "МОЦПК СЗ"

Приложение 7

Форма ответа заявителю предоставляется на бланке учреждения

Фамилия, инициалы заявителя

Адрес заявителя

Форма уведомления заявителя
при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению

Уважаемый (ая)……!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрению не подлежит.

_____ _____ _____/_____/
Дата *Должность* *подпись* *расшифровка*

ГООАУ ДПО "МОЦИК СЗ"

Приложение 8

Форма ответа заявителю предоставляется на бланке учреждения

Фамилия, инициалы заявителя

Адрес заявителя

Форма уведомления заявителя
при поступлении повторного обращения

Уважаемый (ая)……!

(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос(ы), на который(ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

_____	_____	_____/_____/	
Дата	*Должность*	*подпись*	*расшифровка*

ГООАУ ДПО "МОЦПК СЗ"