

**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Владимирской области
"Владимирский базовый медицинский колледж"**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

**ГБПОУ ВО «Владимирский
базовый медицинский колледж»**

И.М. Морозова

(Приказ от 13.03.2023 г. № 41 - ОД)



**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ГБПОУ ВО «Владимирский базовый медицинский колледж»**

г. Владимир

2023 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении Владимирской области «Владимирский базовый медицинский колледж» (далее – ГБПОУ ВО «Владимирский базовый медицинский колледж») разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Уставом ГБПОУ ВО «Владимирский базовый медицинский колледж».

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в ГБПОУ ВО «Владимирский базовый медицинский колледж» (далее- Колледж).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в Колледж или конкретному должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Колледжа;

1.3.1. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Колледжа и должностных лиц, либо критика деятельности Колледжа и должностных лиц Колледжа;

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

1.3.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Колледж и должностным лицам Колледжа.

1.3.6. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора Колледжа, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения Колледжем гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

- 3.1. Все поступающие в Колледж письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Колледже.
- 3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Колледже в течении 3 (трех) дней с момента поступления в Колледж.
- 3.3. Письменные обращения граждан регистрируются в Журнале входящей документации (далее - журнал).
- 3.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Колледжа. Поступившие директору Колледжа зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Колледжа они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в журнал и передачи на исполнение непосредственному исполнителю Колледжа.

4. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

- 4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Колледже, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.
- 4.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:
 - обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;
 - обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с

возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

4.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя Колледжа.

4.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований:

письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

4.5. При регистрации необходимо установить:

- тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;

- основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

4.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

4.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело работника, ответственным за ведение делопроизводства в Колледже.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору Колледжа и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям Колледжа или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции техникума.

Указанные решения принимаются не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Колледже, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

4.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель Колледжа готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах - запросах указывается срок представления ответа в Колледж.

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

Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Колледжа, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в

части вопросов, относящихся к компетенции Колледжа, осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

4.12. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Колледжа, содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Колледжа, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. При рассмотрении, обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.16. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Колледжа с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в Колледже проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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. На каждое устное обращение составляется карточка личного приема с последующей передачей для

исполнения в структурное подразделение Колледжа.

В карточку личного приема вносятся следующие основные реквизиты устных обращений граждан (Приложение № 1 к Положению):

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес, контактный телефон и эл.почта;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения и резолюция, принятое решение по устному обращению, форма ответа заявителю, снятие с контроля (исполнитель, содержание поручения, автор, дата).

По окончании срока исполнения обращения в Карточке ставится резолюция директора Колледжа. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа или должностного лица, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за работу с обращениями граждан, качество и результивативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора и руководителей структурных подразделений в пределах их компетенции.

6.2. В целом, система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

6.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Колледже и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

6.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Колледже, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Колледжа взаимодействует с п. 6.1.

настоящего Положения.

6.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

7.1. Ответы на обращения граждан дают директор Колледжа, его заместители и руководители структурных подразделений и иные работники Колледжа в пределах своей компетенции.

7.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства в Колледже для внесения соответствующей записи в журнал входящей документации.

7.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Колледж, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

7.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Колледже.

7.3. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Колледжа, хранятся у исполнителя, ответственного за рассмотрение поступившего обращения гражданина.

7.4. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

Рассмотрено и принято

на заседании

Совета колледжа

Протокол от 13.03.2023 г. № 4

Приложение № 2
к «Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБПОУ ВО «Владимирский базовый медицинский колледж»

(наименование организации)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

от _____ 20 ____ г.

№ _____

Фамилия заявителя _____

Имя заявителя _____

Отчество заявителя _____

Адрес _____

Контактный телефон _____ Электронная почта _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____ Автор резолюции _____

(должность, подпись, расшифровка)

Решение, принятое по устному обращению: _____

Дан ответ по существу (устно) _____

Дан ответ по существу с направлением письменного ответа _____

Обеспечен прием специалистами по вопросам, рассмотрение которых находится в
их компетенции _____

Другое решение _____

Снято с контроля _____
(дата) _____
(должность, подпись, расшифровка)