

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.17 Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	Стр. 1 из 7
---	---	-------------

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"  
Г.Е. Генералова  
" 8 " апреля 2019 г.

Контролируемый  
оригинал № 1  
место нахождения  
" 8 " апреля 2019 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### 3.01.17 "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"

РАЗРАБОТЧИК:  
заместитель директора по профессиональному образованию  
ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"  
А.Е.Пироженко

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.17 Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	Стр. 2 из 7
---	---	-------------

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении "Волгоградский медицинский колледж" (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" с изменениями, Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" с изменениями и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками государственного автономного профессионального образовательного учреждения "Волгоградский медицинский колледж" (далее – колледж").

### 1.2. Основные термины:

- 1) индивидуальные или коллективные обращения граждан (далее - обращение) - направленные должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 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 должностных лиц, либо критика деятельности указанных 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.

1.3. Обращение, поступившее в колледж в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

1.4. В случае необходимости рассмотрение обращения может быть проведено с выездом на место.

## 2. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ В РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

### 2.1 Цели:

- создание благоприятной образовательной среды в колледже;
- содействие принятию и укреплению мер, направленных на эффективное и действенное предупреждение коррупционных проявлений и борьбу с коррупцией.

### 2.2. Задачи:

- обеспечение оперативного приема, учета и своевременного рассмотрения устных, письменных обращений граждан и обращений в электронной форме, подготовки ответа заявителю;
- анализ обращений, их обобщение с целью устранения причин, порождающих обоснованные жалобы, а также с целью улучшения работы колледжа;
- организация приема граждан;
  - осуществление необходимых мер по защите информации, имеющих персональные данные, в т.ч. представленных в электронной форме.

Редакция 03

Одобрено на заседании Совета руководящего состава.

Протокол № 8 от 8 апреля 2019 г.

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.17 Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	Стр. 3 из 7
---	---	-------------

### 3. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЯ

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.
2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### 4. ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

При рассмотрении обращений граждане имеют право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства РФ;
- отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений, направив соответствующее письменное заявление в другие организации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- обжаловать решения, принятые по их обращениям.

### 5. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

- 5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности колледжа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### 6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

- 6.1. Процесс рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие этапы:
  - выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции колледжа;
  - регистрация обращений;
  - определение порядка разрешения вопроса по существу;
  - определение исполнителя;
  - установление срока исполнения;
  - подготовка и направление гражданину ответа.
- 6.2. Требования к письменному обращению.

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.17 Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	Стр. 4 из 7
---	---	-------------

1) Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3) В обращении 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.

6.3. Регистрация обращений граждан ведется в обязательном порядке в Журнале учета обращений граждан в приемной директора колледжа/филиала (далее – Журнал). Ответственность за учет обращений граждан возлагается на секретаря директора колледжа/филиала. Страницы Журнала должны быть пронумерованы, Журнал должен быть прошнурован, подписан директором колледжа/филиала и скреплен печатью.

Обращение, поступившее в колледж в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в том же порядке, что и письменные обращения.

В Журнал в течение 3 дней с момента поступления заносятся Ф.И.О., место жительства заявителя, сущность обращения, дата его подачи, а также другие сведения по желанию заявителя и директора колледжа/филиала.

После резолюции директора колледжа/филиала, содержащей указание лица, ответственного за исполнение ответа на обращение граждан, соответствующего структурного подразделения колледжа/филиала, копия обращения выдается секретарем директора колледжа/филиала под роспись исполнителю с пометкой о сроке выполнения, о чем делается запись в Журнале. Оригинал обращения остается в приемной директора колледжа/филиала и помещается в дело.

#### 6.4. Рассмотрение обращений.

1) В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию колледжа/филиала, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2) В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3) Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, колледж в праве оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.17 Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	Стр. 5 из 7
---	---	-------------

6.7.В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.8.В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну (в том числе персональные данные), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.9.Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

6.10. В исключительных случаях при необходимости проведения запроса, истребования дополнительных материалов, иных действий, связанных с рассмотрением обращений, срок рассмотрений может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

6.11.В соответствии со структурой деятельности колледжа письменные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращения	Примечание
Письменные обращения по вопросам приема	Ответственный секретарь приемной комиссии Заместитель директора по профессиональному образованию. Заместитель директора по воспитательной и социальной работе. Директора филиалов Начальник учебного отдела	С 01.03. по 01.09. С 01.09. по 01.03.
Письменные обращения по организации образовательного процесса	Заместитель директора по профессиональному образованию, заместитель директора по практическому обучению, директор филиала, начальник учебного отдела, начальник отдела практики.	
Письменные обращения по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию	Заместитель директора по профессиональному обучению и дополнительному профессиональному образованию. Начальник отдела профессионального обучения и дополнительного профессионального образования.	
Письменные обращения по вопросам воспитательной и социальной работы	Заместитель директора по воспитательной и социальной работе. Директора филиалов	

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.17 Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	Стр. 6 из 7
---	---	-------------

Письменные обращения по архивным справкам: а) по личному составу студентов  б) по личному составу сотрудников	Секретарь учебной части Архивариус Директора филиалов Специалист отдела кадров Архивариус Директора филиалов	
Письменные обращения по кадровым вопросам	Начальник отдела кадров. Директора филиалов	
Письменные обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Председатель профсоюзного комитета	
Письменные обращения по соблюдению законных прав студентов	Председатель профсоюзного комитета	
Письменные обращения по организации отдыха и быта в общежитии, взаимоотношениях в студенческом коллективе	Заместитель директора по воспитательной и социальной работе Директор филиала	
Письменные обращения по финансовым вопросам	Главный бухгалтер	
Письменные обращения по хозяйственным вопросам	Начальник отдела материально- технического снабжения	

6.12. Ответ на обращение подписывается директором колледжа/филиала либо уполномоченным на то лицом.

6.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

6.14. Личный прием граждан.

1) Личный прием граждан проводится директором колледжа/филиала или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2) При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3) Содержание устного обращения заносится 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4) Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в том же порядке, что для письменных обращений.

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

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.

Редакция 03

Одобрено на заседании Совета руководящего состава.

Протокол № 8 от 8 апреля 2019 г.

ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	3.01.17 Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"	Стр. 7 из 7
---	---	-------------

7) Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.15. Директор колледжа/филиала осуществляют в пределах своей компетенции контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.16. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

6.17. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

## 7.РЕГИСТРАЦИЯ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

Регистрация, хранение и рассылка настоящего Положения осуществляется в порядке, описанном в Положении 3.01.08 "Управление внутренними нормативными документами ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж".

## 8.ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Порядок внесения изменений в настоящее Положение описан в Положении 3.01.08 "Управление внутренними нормативными документами ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж".

Заместитель директора  
по профессиональному образованию  
ГАПОУ "Волгоградский медицинский колледж"

А.Е. Пироженко  
« 8 » апреля 2019 г.

Согласовано:

Юрисконсульт

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Подпись [подпись]  
« 8 » апреля 2019 г.

Согласовано:

Начальник отдела по управлению качеством  
образования

Ф.И.О. Авдухов А.В. Подпись [подпись]  
« 8 » апреля 2019 г.