

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ БАЗОВЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ  
ИМЕНИ Э.Р. РАДНАЕВА»**

**ГҮРЭНЭЙ МЭРГЭЖЭЛТЭ ЁУРАЛСАЛАЙ БЭЭЭ ДААҬАН ЭМХИ ЗУРГААН  
«Э.Р. РАДНАЕВАЙ НЭРЭМЖЭТЭ УЛАС ТҮРЫН ЭМШЭЛЭЛГЫН ГОЛ КОЛЛЕДЖ»**



**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ГАПОУ «РБМК»**

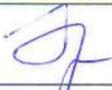
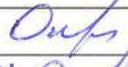
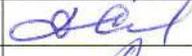
**С.Д. Замбалова**

**2018 г.**

**Порядок рассмотрения обращения граждан  
в ГАПОУ «Республиканский базовый медицинский колледж  
имени Э.Р. Раднаева»**

г. Улан-Удэ  
2018 г.

Порядок рассмотрения обращения граждан в ГАПОУ «Республиканский базовый медицинский колледж имени Э.Р. Раднаева» разработан юриконсультантом Белоусовой З.Р.

Должность	Ф.И.О.	Дата согласования	Подпись
Заместитель директора образовательного учреждения	Л.И. Эрдынеева	21.09.18	
Заместитель директора по практической работе	В.Г. Хороших	21.09.2018	
Заместитель директора по экономическим вопросам	И.М. Шапхаева	21.09.2018	
Заместитель директора по обеспечению безопасности образовательного процесса, организации взаимодействия с социальными партнерами	С.Г. Мезенин	21.09.2018	
Заместитель директора	С.Д. Онтыева	24.09.2018	
Главный бухгалтер	Д.Д. Султумова	21.09.2018	
Старший методист	Е.Д. Югдунова	21.09.2018	

## **1. Область применения**

1.1. Порядок рассмотрения обращения граждан (далее – Порядок) в Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Республиканский базовый медицинский колледж имени Э.Р. Раднаева» (далее - Колледж) регулирует организацию обеспечения объективного, всестороннего, своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в Колледж с уведомлением заявлений о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Порядок является локальным нормативным актом, регламентирующим образовательные отношения в Колледже.

## **2. Нормативные ссылки**

2.1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г.;

2.2. Федеральный закон от 08.03.2015 №21-ФЗ «Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации»;

2.3. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2.4. Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.5. Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

2.6. Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

2.7. Устав ГАПОУ «РБМК»

## **3. Общие положения**

3.1. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступающие в письменной форме или форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан.

3.2. Обращения граждан в Колледж поступают в виде вопросов, предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – вид обращения гражданина, направленного на улучшение организации деятельности Колледжа, решение вопросов организации образовательного процесса и других направлений.

Заявление – вид обращения гражданина по вопросам реализации принадлежащих ему или другому гражданину конституционных прав, свобод и законных интересов.

Жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица прав, свобод и законных интересов.

3.3. Сведения о месте нахождения Колледжа, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан директором Колледжа, его заместителями размещаются на информационных стендах в Колледже и официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.rbmed03.ru](http://www.rbmed03.ru)) (далее - сайт Колледжа).

3.4. Обращения граждан могут быть направлены в Колледж:

- 1) почтой России по адресу: 670031, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, д. 13;
- 2) телефоном/факсом: 8(3012) 23-38-43
- 3) электронной почтой по адресу: [mkolledg@yandex.ru](mailto:mkolledg@yandex.ru);

3.5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 670031, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, д. 13, приемная директора.

График работы:

понедельник - пятница - с 8.30 до 17.00;

перерыв - с 12.00 до 12.30.

3.5. Все поступающие обращения граждан в Колледж подлежат обязательному рассмотрению.

3.6. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Колледжа, недопустим.

3.7. Настоящий Порядок размещается на информационном стенде и на сайте Колледжа с целью ознакомления обучающихся и их родителей (законных представителей).

#### **4. Права граждан и обязанности должностных лиц Колледжа при рассмотрении обращений граждан**

4.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Колледже имеет право:

4.1.1. представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

4.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

4.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

4.1.4. получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

4.1.5. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.1.6. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Должностные лица Колледжа (далее - должностные лица) обеспечивают:

4.2.1. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

4.2.2. получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4.2.3. принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4.2.4. уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Колледжа;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Колледж.

## **5. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте**

5.1. Поступающие в Колледж письменные обращения принимаются секретарем руководителя, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее - секретарь).

5.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

5.3. При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

5.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

5.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Колледж, производится секретарем, в течение одного дня с даты их поступления.

5.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Колледж по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

5.7. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата поступления обращения; Ф.И.О. заявителя; вопрос, по которому обращается заявитель; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.

5.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

5.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

5.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Колледжа.

5.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Колледжа, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

5.12. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

5.13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

5.14. В случаях, указанных в п. 5.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

5.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором Колледжа должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

5.16. Директор Колледжа рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (Приложение 1).

5.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

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

5.19. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.

5.20. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

5.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

5.22. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

5.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные п. 5.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

5.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

5.25. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

5.26. Ответы на обращения граждан подписывает директор Колледжа.

5.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

5.28. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.29. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

5.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением.

5.31. Обращения граждан могут поступать в Колледж в электронном виде, как по электронной почте, так и через официальный сайт Колледжа.

5.32. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес Колледжа или через официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», поступают в приёмную директора.

5.33. Секретарь, отвечающий за прием электронной почты, распечатывает поступившие обращения и передает директору.

5.34. Директор Колледжа рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.

5.35. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором Колледжа и передают его секретарю.

5.36. Должностные лица, указанные в Приложении №1, несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.

5.37. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем по адресу электронной почты, указанному в обращении в срок не более 30 рабочих дней с момента получения.

5.38. Если решение вопроса находится в компетенции секретаря, ответ будет отправлен заявителю по электронной почте в течение рабочего дня.

## **6. Организация работы по приёму граждан**

6.1. Личный приём граждан осуществляется директором и его заместителями в соответствии с графиком приёма граждан.

6.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

6.3. График приёма граждан директором размещается на информационном стенде и сайте Колледжа.

6.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

6.5. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

6.7. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Колледжа, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.8. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

## **7. Результаты рассмотрения обращений граждан**

7.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **8. Анализ обращений граждан, поступивших в Колледж**

8.1. Директор систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

8.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, секретарь формирует отчёт с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение директору Колледжа с последующим размещением на сайте Колледжа.

Перечень лиц, ответственных за рассмотрение  
обращений граждан, поступивших  
в ГАПОУ «РБМК»

№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1	Наименование учреждения, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Секретарь
2	Законодательные и нормативные документы	Юрисконсульт
3	Педагогическая деятельность, обращения по фактам деятельности сотрудников колледжа, имеющим признаки коррупционной направленности, перевод восстановление и отчисление студентов	Зам. директора ОУ Юрисконсульт
4	Практическое обучение	Зам. директора по практической работе
5	Прием в Колледж (зачисление, восстановление, перевод)	Зам. директора ОУ
6	Кадровая работа	Начальник отдела кадров
7	Архив	Архивариус
8	Воспитательная работа и социальная защита студентов, студенческое самоуправление, обеспеченность общежитием, работа с сиротами	Зам. директора ОУ Зав. по ВР и СВ
9	Обеспеченность учебной литературой	Зам. директора ОУ Зав. библиотекой
10	Посещение и успеваемость студентов, назначение стипендий и иные виды материальной поддержки студентов	Зам. директора ОУ Зав. отделениями
11	Оздоровление сотрудников Колледжа	Зам. директора по обеспечению безопасности образовательного процесса, организации взаимодействия с социальными партнерами Специалист по ОТ Председатель профкома
12	Оздоровление студентов Колледжа	Зам. директора по обеспечению безопасности образовательного процесса, организации взаимодействия с социальными партнерами Зам. директора ОУ Зав. по ПО Председатель студенческого профкома
13	Финансовые вопросы	Зам. директора по экономическим вопросам Главный бухгалтер
14	Дополнительное и постдипломное образование	Зам. директора (Отделения ДПО)
15	Охрана труда в ГАПОУ «РБМК»	Зам. директора по обеспечению безопасности образовательного процесса, организации взаимодействия с социальными партнерами Специалист по ОТ