

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

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ «РБМК»






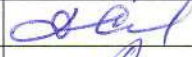

С.Д. Замбалова

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 юрисконсультom 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. Онтоева | 24.09.2018 |  |
| Главный бухгалтер | Д.Д. Султумова | 21.09.2018 |  |
| Старший методист | Е.Д. Югдурова | 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) (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;

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 |