

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 2	Листов 13
----------------------	------------	--	-----------	--------------

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 ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» и должностных лиц, либо критика деятельности Образовательной организации и 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;

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество директора ГБПОУ ДЗМ «МК № 7», а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения. Фиксация устного обращения происходит в журнале учета регистрации обращений граждан проставлением подписи и даты поступления обращения.

5. При обращении в форме электронного документа 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. По вопросам, касающимся рассмотрения обращения граждан по существу, информация предоставляется работниками структурного подразделения Образовательной организации, ответственного за исполнение.

Иная справочная информация:

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» в сети «Интернет».

График приема граждан размещается на официальном сайте Образовательной организации в сети «Интернет».

7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации во входящей документации Образовательной организации в течение трех дней с даты поступления в ГБПОУ ДЗМ «МК № 7».

Письменное обращение граждан, поступившие в Образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 3	Листов 13
----------------------	------------	--	-----------	--------------

Обращения граждан, направленные вышестоящими органами в Образовательной организации с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки.

Если вышестоящим органом срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения граждан в ГБПОУ ДЗМ «МК № 7».

Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательной организации, направляется в течение 7 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.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти или орган местного самоуправления Образовательная организация, при необходимости, в указанных органах или у иного должностного лица запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Если в обращении граждан содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем в течение 7 дней со дня его регистрации в ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» обращение направляется в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращения) поступают через официальный сайт Образовательной организации путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться:

- отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа;
- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Образовательную организацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Образовательную организацию в письменной форме.

В случае поступления в ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Образовательной организации в информационно-

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 4	Листов 13
----------------------	------------	--	-----------	--------------

телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

8. Поступающие в Образовательную организацию письменные обращения граждан (ценные письма, бандероли, посылки), пришедшие Почтой России, принимаются документоведом в приемной директора по адресу: Москва, ул. Николоямская, д. 33, строен. 1.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением гражданина приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» и/или заместителем директора по безопасности.

При приеме письменных обращений граждан:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы и другие приложения к письму

подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

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

9. Регистрация письменных обращений, поступивших через Интернет, (Интернет-обращения граждан) осуществляется путем внесения необходимых данных о гражданах и содержании их обращений в системе учета (*присвоение ID номера обращения*).

Документовед при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Образовательную организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 5	Листов 13
----------------------	------------	--	-----------	--------------

– обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка «Повторно».

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, фамилии других двух авторов, а также общее число авторов указываются в графе «Аннотация обращения». Такое обращение считается коллективным.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

Графа «Адрес» заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу.

Если почтовый адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения граждан, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом верхнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Образовательной организации установленного образца с указанием даты регистрации обращения гражданина и регистрационного номера обращения.

Заведующий структурным подразделением ведет «Журнал учета обращений граждан» по прилагаемой к настоящему Положению форме и отражает в нем обращения граждан, поступившие по соответствующему адресу осуществления образовательной деятельности.

10. Направление письменного обращения граждан на рассмотрение по подведомственности.

Поступившие в ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» обращения граждан передаются для первичного рассмотрения директору Образовательной организации, который, в зависимости от содержания, в трехдневный срок ставит резолюцию.

Обращения, рассмотренные руководителем, передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

11. Отдельные обращения граждан рассматриваются Образовательной организацией в следующем порядке:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ – письменный ответ на обращение не дается;

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 6	Листов 13
----------------------	------------	--	-----------	--------------

2) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем структурного подразделения Образовательной организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем Специалистом по работе с обращениями граждан в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Образовательной организации;

5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в т.ч. персональные данные – гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

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

обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Образовательной организации, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

12. Все обращения граждан, поступившие в ГБПОУ ДЗМ «МК № 7», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в абзаце 1-6 пункта 11 настоящего Положения.

Подготовка проекта ответа Образовательной организации осуществляется Ответственным исполнителем. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению.

Проект визируется Ответственным исполнителем, после чего передается на согласование директору ГБПОУ ДЗМ «МК № 7».

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ Образовательной организации.

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 7	Листов 13
----------------------	------------	--	-----------	--------------

Заведующие структурных подразделений Образовательной организации рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления с занесением обращения в «Журнал регистрации обращения граждан».

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через документоведа Образовательной организации на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Образовательной организации, которому необходимо направить обращение граждан для рассмотрения, и резолюции директора ГБПОУ ДЗМ «МК № 7».

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

Сотрудники Образовательной организации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

13. Обращение граждан считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

В случае если данных, указанных в обращении граждан, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем соответствующего структурного подразделения Образовательной организации запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

В случае если обращение граждан содержит информацию о следующих фактах:

- а) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан,
- б) причинение вреда жизни, здоровью граждан,

директором ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» может быть принято решение о проведении проверки в порядке, установленном действующим законодательством.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях – в органы государственной власти, надзорные и контрольные органы.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 8	Листов 13
----------------------	------------	--	-----------	--------------

Ответственный исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

14. Письменные ответы на обращения граждан вместе с перепиской передаются Специалисту по работе с обращениями граждан для регистрации.

Специалистом отдела по работе с обращениями граждан письменным ответам присваиваются регистрационные номера.

Перед передачей письменных ответов заявителям на отправку специалист по работе с обращениями граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом письменные ответы передаются для отправки адресатам.

14. Организация и проведение личного приема граждан.

Директор ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» осуществляет личный прием в кабинете директора по адресу: Москва, ул. Николоямская, д. 33, строен. 1.

Личный прием граждан заместителями директора / заведующими структурными подразделениями осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым приказом Образовательной организации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Результаты приема заносятся в «Журнал учета приема граждан», который находится в приемной директора. Журнал заполняет документовед, ответственный за организацию с обращениями граждан.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

16. Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Образовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

17. Анализ обращений граждан.

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 9	Листов 13
----------------------	------------	--	-----------	--------------

Заведующие структурных подразделений Образовательной организации обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан

Образовательной организации в пределах его полномочий.

Начальники структурных подразделений Образовательной организации организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

18. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется документоведом приемной директора, определенного в качестве Ответственного исполнителя.

19. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля специалистом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении граждан вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

20. Руководители структурных подразделений Образовательной организации должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 10	Листов 13
----------------------	------------	--	------------	--------------

исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

21. Обращения граждан не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в рассмотрении обращений граждан по основаниям, предусмотренным абзацами 1-6 пункта 11 настоящего Положения.

Автору направляется соответствующее уведомление Ответственным исполнителем, которому было направлено обращение граждан для рассмотрения.

22. По результатам рассмотрения обращений граждан на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, директор ГБПОУ ДЗМ «МК № 7»:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращений граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения обращений граждан может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

23. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Образовательной организации в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

24. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

На официальном сайте ГБПОУ ДЗМ «МК № 7» и на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения образовательной организации, почтовый адрес медицинской организации включающий в себя:
 - индекс, область, город, улицу, дом
 - адреса официального сайта образовательной организации
 - номера телефонов для справок по обращениям граждан, телефон горячей линии, адреса электронной почты для приёма обращений граждан;
- график приёма граждан;

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 11	Листов 13
----------------------	------------	---	------------	--------------


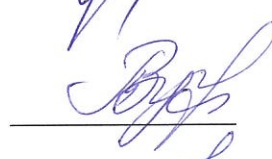
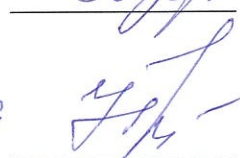
- сведения о месте регистрации письменных обращении при личном обращении гражданина в образовательную организацию;
- форма (бланк) обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в образовательную организацию;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в образовательную организацию;
- по электронной почте в образовательную организацию.

Лист согласования

Документ **Положение об организации работы с обращениями граждан**

	<i>Должность, ФИО</i>	<i>дата</i>	<i>Подпись</i>
Разработал:	Начальник отдела кадрового и правового обеспечения И.В. Головина	<u>02.12.2019</u>	
Согласовано:	Заместитель директора по учебной работе З.М. Загретдинова	<u>02.12.2019</u>	
	Заместитель директора Н.Н. Гречина	<u>02.12.2019</u>	

ГБПОУ ДЗМ «МК №7»	02-12-2019	Положение об организации работы с обращениями граждан	Лист 12	Листов 13
----------------------	------------	--	------------	--------------

Приложение

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Департамента здравоохранения города Москвы
«Медицинский колледж № 7»
(ГБПОУ ДЗМ «МК № 7»)

Журнал учета регистрации обращений граждан

структурного подразделения, расположенного по адресу: _____

начат: « ____ » _____ 20 ____ г.

окончен: « ____ » _____ 20 ____ г.

