66

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТРОИЦКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО:
Председатель ППО ГБПОУ ТМК
Протокол №4 от 03.05.2018г.
_____ П.Г. Кошак
"03" мая 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБПОУ ТМК
Приказом №77/2 от "03" мая 2018 г
_____ Е.В. Шишкин
03 мая 2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГБПОУ «ТРОИЦКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

г. Троицк

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативно-правовыми документами, регламентирующими правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в образовательном учреждении (далее - Учреждение), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться в письменной форме или в форме электронного документа с предложением, заявлением или жалобой, а также с устным обращением.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- Обращения граждан— индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением;
- Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития;
- Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов, НПА, недостатков в работе Учреждения;
- Жалобы - обращения граждан, в которых содержится просьба о восстановлении или защите их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также с устным обращением.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя Учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем Учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Учреждения.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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.

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

3.3.Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которой должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Все поступающие в Учреждение обращения граждан регистрируются в день их поступления секретарем Учреждения.

3.5. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов возвращаются гражданам по акту.

3.6. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.7. Поступившие обращения граждан регистрируются секретарем Учреждения в Журнале регистрации обращений.

- Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения;
- Регистрационный (входящим) номер обращения состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года;
- Если заявитель прислал несколько обращений, но по разным вопросам, то на каждое обращение проставляется свой регистрационный номер;
- Если обращение переслано, то в Журнале (в графе примечание») указывает, откуда оно поступило;
- Повторные обращения регистрируются, так же как и первичные, с пометкой «повторно» и ставятся на контроль;
- При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета присваивается очередной регистрационный номер.

3.8. После регистрации обращения направляются директору Учреждения для резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письменные обращения граждан, после регистрации и оформления резолюции директором Учреждения передаются на исполнение исполнителю под «роспись» в учетной документации.

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3. В исключительном случае директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.4. Должностные лица - исполнители при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в обращениях граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения обращения должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать раздельно по каждому рассмотренному вопросу;

- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в обращении, какие меры приняты по результатам проверки.

4.6. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем Учреждения после того, как письмо подписано.

4.7. 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. В РКК в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория почтовому штемпелю.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан

5.1. Порядок постановки обращений на контроль определяют директор Учреждения.

5.2. Обращения граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета осуществляется секретарем.

5.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор Учреждения. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.5. Ответы на обращения граждан подписываются директором Учреждения, в его отсутствие - заместителем.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведенья граждан, располагается в местах, доступных для граждан.

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

6.3. 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.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале учета приема граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.8. По результатам приема все документы передаются секретарю Учреждения, который переносит резолюции в Журнал регистрации обращений граждан, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

6.9. Дальнейшая работа и контроль, за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Директор Учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

8.1. Все поступившие обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю с относящимися к ним материалами для учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты).

8.4. По истечении установленного срока хранения документов по обращениям граждан, составляется Акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором Учреждения.

9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

9.4. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

9.5. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан , осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.6. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.