

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГБОУ СПО «ЗМТ»

Ю.В. Иванова

« 9 » 01 2019 г.

**Положение о работе с обращениями граждан, поступившими
в Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Златоустовский медицинский техникум»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г., Законом Челябинской области № 456-ЗО от 27 августа 2009 «О рассмотрении обращений граждан», Уставом учреждения.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Учреждении, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Настоящее Положение распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц поступающие в Учреждение на рассмотрение в устной, в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Граждане реализуют право на обращение в Организацию свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

2) предложение – это рекомендация гражданина по улучшению (совершенствованию) деятельности Учреждения;

3) заявление - это просьба гражданина о содействии в реализации прав и законных интересов участников образовательных отношений, либо о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, либо критика деятельности работников учреждения;

4) жалоба - это просьба гражданина о восстановлении прав и законных интересов участников образовательных отношений, нарушенных действиями и (или) решениями должностных лиц учреждения, органов управления учреждением.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения и (или) заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения обращения, считаются первичными.

Анонимными считаются обращения без указания фамилии и имени, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ. Анонимные обращения не рассматриваются и ответ по ним не дается.

Для целей настоящего положения термины «гражданин» и «заявитель» идентичны.

1.8. Поступившее обращение, относящееся к деятельности учреждения и (или) его работников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.9. Обращения могут поступать по почтовой связи, в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращения) через официальный сайт Учреждения путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты; по каналам электронной почты и (или) факсимильной связи, в устной форме, в том числе по телефону.

1.10. Настоящее Положение, изменения и (или) дополнения к нему утверждаются руководителем Учреждения и вступает в силу с даты утверждения.

1.11. Утвержденное Положение действует до принятия нового.

1.12. Положение подлежит размещению на официальном сайте Учреждения.

2. Требования к обращению и права граждан при рассмотрении обращения

2.1. Письменное обращение гражданина должно в обязательном порядке содержать:

- 1) наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность;
- 2) фамилию, имя, отчество (последние - при наличии) заявителя;
- 3) почтовый адрес, по которому нужно направить ответ;
- 4) уведомление о переадресации обращения;
- 5) суть предложения, заявления или жалобы;
- 6) дату и личную подпись.

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

2.2. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество (последние - при наличии) заявителя;
- 2) почтовый адрес, по которому нужно направить ответ;
- 3) уведомление о переадресации обращения;
- 4) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ

В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение в журнале «Обращения граждан (заявителей)» с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа, срока исполнения.

3.2. Руководитель учреждения, его заместитель или уполномоченный работник:

- прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;
- регистрирует обращения, проставляя в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа, который состоит из порядкового номера поступившего обращения; даты поступления обращения;
- прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);
- распечатывает Интернет-обращение граждан, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением;
- оформляет каждое письменное обращение в журнале «Обращения граждан (заявителей)»;
- проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам а также обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.3. Руководитель учреждения в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки предоставления обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;
- даёт необходимые поручения;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

3.4. Работник учреждения, которому поручено рассмотреть обращение:

- в случае необходимости приглашает заявителя, направившего обращение, для личной беседы;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы, сведения и (или) материалы в других организациях, органах власти и (или) у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение, орган власти и (или) иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель:

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая наличие предложений, не относящихся к компетенции учреждения; возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
- по результатам рассмотрения предложения заявителя готовит ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его прав и свобод или конституционных прав и свобод иных участников

образовательного процесса;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и (или) работников учреждения;
- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если заявление не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;
- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) работников положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных нормативных правовых актов, так и предписаниям.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у работника, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе заявителю приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе учреждения и (или) работников учреждения, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя;
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также работников, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов заявителя.

3.8. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем руководителю учреждения для согласования и подписания.

3.9. Руководитель учреждения рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

3.10. При согласии с представленным проектом, подписывает его и передает для направления заявителю, при несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.11. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю. В этом случае обращение снимается с контроля.

3.12. При рассмотрении обращения заявитель вправе:

- представлять дополнительные документы, сведения и (или) материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами, сведениями и (или) материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других участников образовательных отношений и если в указанных документах, сведениях и (или) материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение и (или) на действие (бездействие) работников учреждения в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую организацию, в орган власти и (или) должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Сроки рассмотрения письменного обращения

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае если 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.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7

дней со дня его регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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 за подписью руководителя Учреждения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Учреждения.

5.7. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Учреждения.

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 и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

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

6.8. Информация об устных обращениях может быть включена в журнале «Обращения граждан (заявителей)».

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

7.1. Контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется руководителем Учреждения.

7.2. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений заявителей включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждения.

- плановые проверки порядка и журнала регистрации обращений (не реже 1 раза в год);

- внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе рассмотрения обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждения.

7.3. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

8. Заключительные положения

8.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Учреждения или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

8.3. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Учреждением могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.