

**Министерство здравоохранения Республики Крым
Государственное автономное образовательное учреждение среднего
профессионального образования Республики Крым
«Крымский медицинский колледж»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАОУ СПО РК «Крымский
медицинский колледж»

_____ А. А. Писарев
« ____ » _____ 2024 год

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращения граждан в
ГАОУ СПО РК «Крымский медицинский колледж»**

г. Симферополь, 2024

1 Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в ГАОУ СПО РК «Крымский медицинский колледж» (далее по тексту-колледж), а также контроль за их исполнением

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Колледже осуществляется в соответствии с правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом колледжа ,
- настоящим Положением.

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

1.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.5. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности колледжа, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития колледжа.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом колледжа и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

Жалобы– обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

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

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.6. Обращения граждан могут направляться в адрес колледжа в устной или письменной форме, через сеть Интернет, по почте или непосредственно заявителем в приемную учебного заведения, доводиться до сведения на личном приеме.

Почтовый адрес Колледжа: 295000 Республика Крым г. Симферополь ул. Екатерининская д.28/10

Официальный электронный адрес: medicol82@mail.ru

Адрес страницы официального сайта для обращения:

<https://medicol82.ru/>

1.6. Коллективные обращения граждан рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2. Порядок приема обращений граждан

2.1. В письменном обращении в обязательном порядке гражданин должен указать:

- свои фамилию, имя отчество;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации;
- суть обращения (предложения, заявления жалобы);
- личная подпись и дата (кроме обращений в форме электронных документов)

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством РФ фамилия, имя, отчество (при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа на бумажном носителе) или адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде), к рассмотрению не принимаются.

2.2. В соответствии с требованиями ФЗ №59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» не рассматриваются обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3. Работу по приему, регистрации обращений граждан, направлению обращений на рассмотрение, контролю своевременности и эффективности решения по обращениям граждан выполняет должностное лицо, назначенное директором Колледжа

2.4. Все письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по факсу, по электронной почте, на адрес страницы официального сайта обрабатываются и регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в Колледж. Информация о них заносится в регистрационный журнал установленной формы. При регистрации указываются:

- дата поступления обращения;
- ФИО подававшего обращения;

- количество листов;
- краткое содержание обращения;
- кому передано для исполнения;
- срок исполнения;
- какое принято решение;
- дело, куда подшито заявление;
- подпись

2.5. Гражданин с момента регистрации его обращения имеет право с учетом режима Колледжа лично обратиться за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть также запрошена им по телефону. Телефон для справок 7 (3652) 27-57-68

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Работники Колледжа, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

3.2. Работники Колледжа при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в существе обращения;
- в случае необходимости предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
- оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат информации, не подлежащей разглашению;
- обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;
- систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторное обращение граждан;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям;
- при рассмотрении обращения не допускать разглашений сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. При этом не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены путем предъявления документов, удостоверяющих личность. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

3.4. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника

Колледжа на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

4. Личный прием граждан в Колледже

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором или уполномоченным им лицом по предварительной записи.

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

4.3. Директор Колледжа или уполномоченное им должностное лицо, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам могут привлекать к их рассмотрению других работников Колледжа.

4.4. Директор Колледжа или уполномоченное им должностное лицо, ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив основания отказа и порядок обжалования данного решения;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

4.5. 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.

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

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в Колледж, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, должностное лицо, которого входит в компетенцию обращения граждан, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Права граждан при рассмотрении обращений

6.1. Граждане при рассмотрении их обращений имеют право:

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

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в иных случаях на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения 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 или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7. Результаты рассмотрения обращений граждан

7.1. По результатам рассмотрения обращений граждан должностное лицо Колледжа принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
- о направлении обращения по подведомственности.

7.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

7.3. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

7.4. В случае несогласия с решением, принятым Колледжем. Гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу, либо в суд в установленном порядке.

8. Ответственность за нарушение Положения

8.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Положения влекут за собой ответственность установленных лиц в соответствии с законодательством российской Федерации.

Рассмотрено, рекомендовано к утверждению директором на заседании педагогического совета Протокол № 5 от 25.04.2024 года