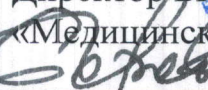


Министерство здравоохранения Омской области  
БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
«МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»  
(БПОУ ОО «МК»)

Рассмотрено и принято  
на Совете колледжа  
от 22.12. 2021 г.  
протокол № 3

УТВЕРЖДАЮ  
Директор БПОУ ОО  
«Медицинский колледж»  
  
И.В. Боровский  
приказом № 236-с  
от 24.12. 2021 г.



СОГЛАСОВАНО  
Студенческим советом  
от 12.11. 2021 г.  
протокол № 3

СОГЛАСОВАНО  
Советом родителей  
от 18.10. 2021 г.  
протокол № 2

Проверено комиссией по противодействию  
коррупции протокол от 22.10. 2021 г. № 6

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН  
В БПОУ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
«МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Омск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 21d598265df125a4488ecb0288ebe3f01843d295  
Владелец: Боровский Игорь Владимирович  
Действителен: 30.06.2021 по 30.09.2022

## 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, поступающих в БПОУ Омской области «Медицинский колледж» (далее – Колледж) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан в Колледже.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Колледже регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в Колледже включает в себя следующие этапы:

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию и учет обращений;
- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
- подготовку и направление ответов на обращения;
- хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- личный прием граждан;
- анализ рассмотрения обращений;
- контроль за рассмотрением обращений.

1.5. Для целей данного Порядка применяются следующие основные термины:

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

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Колледжа, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

**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 Колледжа, либо критика деятельности Колледжа и его должностных лиц;

**жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Колледже.

1.6. 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 информационном стенде в Колледже и официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.medcoll.ru](http://www.medcoll.ru)) (далее – сайт Колледжа).

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в Колледж:

- 1) почтой России по адресу: 644073, г. Омск, ул. Дианова, 29;
- 2) факсом: (8312)75-54-90;
- 3) электронной почтой по адресу: [info@medcoll.ru](mailto:info@medcoll.ru);
- 4) по телефону: (8312)75-54-90

1.8. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 644073, г. Омск, ул. Дианова, 29, каб.109 - приемная директора. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 17.00; перерыв для отдыха и питания - с 12.30 до 13.00.

1.9. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

## **2. Права граждан и обязанности должностных лиц Колледжа при рассмотрении обращений граждан**

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет 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;
- 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.

2.2. Должностные лица Колледжа (далее – должностные лица), назначенные ответственными за рассмотрение обращения обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина;
- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией, а также о продлении срока рассмотрения обращения;
- не разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, ставшие известными при рассмотрении обращения. 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;
- обеспечить сохранность и конфиденциальность документов, относящихся к предмету проверки по обращению.

2.3. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Колледжа или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица или его должность;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение;
- суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения;
- почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения;
- личную подпись и дату;
- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение;
- суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их

реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения;

– адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме;

– к интернет-обращению граждан вправе приложить необходимые документы и материалы или их копии в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

### **3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте**

3.1. Поступающие в Колледж письменные обращения принимаются секретарем руководителя, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – секретарь).

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Колледж и рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. При невозможности исполнения обращения в указанные сроки, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор Колледжа, но не более чем на один месяц.

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. Все конверты, поступившие в Колледж, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Допускается копирование почтового конверта (пакета) нестандартного формата. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи упомянутых гражданином либо содержащихся в описи документов секретарем составляется акт в соответствии с установленными требованиями делопроизводства.

3.4. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Колледж по электронной почте, регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (далее - журнал).

3.5. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата поступления обращения;
- Ф.И.О. заявителя, если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов;
- вопрос, по которому обращается заявитель;

- адрес, по которому направляется ответ;
- результат рассмотрения.

3.6. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.7. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Колледжа.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляется в течение семи 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.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.8. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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;
- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Колледж, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Колледж, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;
- 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, директор Колледжа принимает решение о обоснованности очередного обращения и прекращает переписку с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Колледж. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

– поступление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Колледжа в информационно-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;

– 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;

– 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 Колледж.

3.9. 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.

3.10. После регистрации обращения директор Колледжа рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

3.11. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю для подписи руководителем, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

3.12. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.13. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.14. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.15. 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.

3.16. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются секретарем адресатам почтовым отправлением.

3.17. Обращения граждан могут поступать в Колледж в электронном виде, как по электронной почте, так и через интерактивный раздел официального сайта Колледжа - «Интернет приёмная».

3.18. Поступающие в Колледж обращения в электронном виде принимаются секретарем руководителя, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3.19. Порядок регистрации, рассмотрения, направления ответов заявителям на обращения, поступающие в электронном виде, осуществляется по аналогии с приемом обращений в письменной форме и определен в пунктах 3.2. – 3.16. настоящего раздела.

#### **4. Организация работы по приёму граждан**

4.1. Личный прием граждан в Колледже проводится директором Колледжа и его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте Колледжа.

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

4.3. 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

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

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



## **5. Результаты рассмотрения обращений граждан**

5.1. 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.

5.2. 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.

## **6. Анализ обращений граждан, поступивших в Колледж**

6.1. Директор Колледжа осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Ежеквартально, по результатам работы с обращениями граждан, секретарь формирует отчёт с разбивкой на письменные и электронные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение директору Колледжа с последующим размещением на официальном сайте Колледжа.

Начальник отдела кадров



Е.Д. Даниленко