	Министерство здравоохранения Алтайского края
	Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Барнаульский медицинский колледж»
	4.4.3. Управление записями и данными о качестве
4.4.3-03-22	ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

УТВЕРЖЕНО:

приказом директора КГБПОУ ББМК

от «09» ноября 2022 № 294-кп

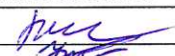


ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.4.3-03-22

Версия 3.0

Дата введения: «09» ноября 2022 г.

Барнаул, 2022

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Проверил:	Юрисконсульт	Шароян К.З. 	07.11.2022
Разработал:	Руководитель ЦМКиРО	Шляхова Н.Б. 	09.11.2022
Согласовал:	Заместитель директора по РИР	Борзенко О.А. 	07.11.2022
Версия: 3.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки	КЭ: _____ УЭ№ _____	Страница 1 из 11



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее — Положение) в краевом государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Барнаульский базовый медицинский колледж» (далее — Колледж) разработано в соответствии с законодательными нормативными актами в действующей редакции федерального и регионального уровней:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

законом Алтайского края от 29.12.2006 №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края»;
уставом Колледжа.

1.2. Настоящее Положение регулирует систему работы по рассмотрению обращений граждан в Колледже, регламентирует порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан. Положение определяет последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и имеет своей целью обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

2.1. В настоящем Положении под обращением гражданина (далее - Обращение) понимаются направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Колледж.

2.2. Предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению экономической и иных



СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	3
2. Основные термины и понятия.....	3
3. Право граждан на обращение	4
4. Права гражданина при рассмотрении обращения	4
5. Виды обращений граждан.....	5
6. Порядок приема обращений граждан.....	6
7. Рассмотрение обращений граждан	7
8. Личный прием граждан в колледже	8
9. Сроки рассмотрения обращений.....	9
10. Результаты рассмотрения обращений граждан.....	10
11. Ответственность на нарушение положения.....	10
Приложение 1	11



сфер деятельности государства и общества.

2.3. 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Колледж.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. 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.



5. ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Письменные обращения могут быть направлены гражданами в Колледж следующими способами:

почтовым отправлением;

по электронной почте;

посредством использования сервиса «Обращения на сайт»;

доставлены лично гражданином или его представителем.

Почтовый адрес Колледжа: ул. Малахова, д. 19, г. Барнаул, Алтайский край, 536023.

Официальный электронный адрес: bbmc@bbmc.ru

Адрес страницы официального сайта для обращения: <http://bbmc.ru>

5.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Колледжа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

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

5.4. В обращении, поступившим 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.

5.5. Не рассматриваются обращения, в которых:

не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

обжалуется судебное решение;

содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст не поддается прочтению;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

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;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.6. Устные обращения граждан (личный прием) требуют предварительной записи при личном посещении Колледжа или по телефону (83852) 33-78-59.

6. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

5.2. Все письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, через сервис «Обращение на сайт» или доставленные лично гражданином/ его доверенным лицом, и соответствующие требованиям п.5 данного Положения, 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 регистрации обращения;
- регистрационный номер обращения;
- способ получения обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине (фамилия и инициалы);
- адрес заявителя (почтовый или электронный), телефон заявителя (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- данные о приложениях к обращению.

5.3. По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, готовится проект уведомления, в котором дается обоснование оставления данного обращения без рассмотрения.

Данное уведомление подписывается должностным лицом и отправляется заявителю на бумажном носителе (почтовое отправление) или в виде отсканированного документа (электронная почта).

5.4. Анонимные обращения граждан, поступившие в Колледж или работникам, не рассматриваются. Анонимные обращения, содержащие



угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба, иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

5.5. Гражданин с момента регистрации его обращения имеет право с учетом режима работы Колледжа лично обратиться за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть также запрошена им по телефону или информационным системам общего пользования. Телефон для справок: (83852) 33-78-59.

7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. 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.

6.2. Работники Колледжа при рассмотрении обращений граждан обязаны:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

внимательно разбираться в существе обращения;

в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить 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;

систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;

сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям;

при рассмотрении обращения не допускать разглашения 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.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, 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.

6.4. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

6.5. 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.

6.6. Устные обращения граждан, поступившие в адрес работника Колледжа на личном приеме, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

8. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН В КОЛЛЕДЖЕ

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором или уполномоченным им лицом по предварительной записи (см. п.п. 5.6. данного Положения). Личный прием граждан директором проводится в среду с 15.00 до 17.00.

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

8.3. 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.

8.4. Содержание устного обращения заносится в регистрационный журнал. 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 регистрационном журнале. В



остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. 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.

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.7. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, работник Колледжа вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более, чем на один месяц. При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения, если его рассмотрению невозможно в отсутствие гражданина.

9. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

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

9.3. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день регистрации обращения.

9.4. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами,



приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. В случае, если окончание срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

10. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. 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.

10.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

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

10.4. Директор Колледжа, принявший решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет его либо поручает исполнение работнику Колледжа.

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

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ НА НАРУШЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. 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.



Краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Барнаулский базовый медицинский колледж»

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

4.4.3-03-22

Приложение 1

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В

(наименование организации, осуществляющей образовательную деятельность)

п/п	Дата поступления	Фамилия, имя, отчество (при наличии), заявителя	Краткое содержание обращения	Фамилия должностного лица, рассматривающего обращение	Отметка о рассмотрении обращения и принятом решении	Подпись (отметка) заявителя об ознакомлении с принятым решением