

Федеральное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Электростальский медицинский колледж Федерального медико-биологического агентства»

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ФГБПОУ

ЭМК ФМБА России

\_\_\_\_\_ Н.Н. Шарапина

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И  
ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН**

Рассмотрено и рекомендовано

к утверждению на заседании

педагогического совета

Протокол № 1 «29» августа 2022 г.

г. Электросталь, 2022 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Положение об организации работы с обращениями и запросами граждан определяет единый порядок организации работы Федерального государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения "Электростальский медицинский колледж Федерального медико-биологического агентства" (далее - Колледж) с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан.

1.2. Работа с обращениями и запросами граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с изменениями от 27.12.2018 года;

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- 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»;

- Уставом Колледжа и другими локальными актами.

1.3. Основные термины, используемые в Положении:

- обращение - направленные в Колледж в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Колледж;

- обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

- обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее в Колледж по телефону;

- обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

- обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

- коллективное обращение - совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

- неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два и более раз;

- служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности Колледжа;

- рассмотрение обращения - действия Колледжа, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

- принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «решено положительно» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;
- результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Колледжем, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «решено положительно», «меры приняты», «разъяснено», «отказано»;
- «меры приняты» - решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;
- «разъяснено» — решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;
- «отказано» - решение по результатам рассмотрения обращения Колледжем, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению;
- письменный ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:
  - о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;
  - о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;
  - о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;
  - о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
  - о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса, в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;
- устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма, по телефону, либо с использованием иных средств связи:
  - ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;
  - отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;
- объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;
- всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;
- правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;
- уведомление - служебный документ, направляемый Колледжем заявителю:
  - о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
  - о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;
  - об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;
  - о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Колледже обращения, запроса, а также с указанием

должностного лица Колледжа, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

- исполнитель - должностное лицо Колледжа, уполномоченное на рассмотрение обращения;

- аннотация - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

- анонимное обращение - обращение заявителя:

  - в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

  - в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

  - в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

- запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Колледж либо к должностному лицу Колледжа о предоставлении информации о деятельности директора и Колледжа;

- пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности директора и Колледжа. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

- рассмотрение запроса - действия должностного лица Колледжа, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

- ответ на запрос - служебный документ, направляемый Колледжем пользователю информацией, в котором:

  - содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

  - указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в СМИ либо размещена в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

  - содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

    - а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности директора и Колледжа;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности директора и Колледжа;  
в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;  
г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;  
д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором и Колледжем, о проведении анализа деятельности Колледжа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

- результат рассмотрения запроса - направление Колледжем пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

- официальный сайт - официальный сайт Колледжа в сети «Интернет» ([www.el-meduch.ru](http://www.el-meduch.ru)), содержащий информацию о деятельности Колледжа, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Колледжу;

- обращение, находящееся в режиме ожидания - обращение, принятое к рассмотрению Колледжем, по которому для принятия решения требуется специальное изучение или дополнительная проверка.

1.4. Работа с обращениями и запросами, поступившими в Колледж, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Колледжа, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

- Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Колледж, осуществляется секретарем учебной части.

## **2. Требования к порядку работы с обращениями граждан. Порядок информирования о правилах работы с обращениями граждан**

2.1. Информация о порядке приема граждан размещена на доске объявлений в холле Колледжа, в учебной части, а также на официальном сайте Колледжа [www.el-meduch.ru](http://www.el-meduch.ru) в сети Интернет.

2.2. Информация о порядке работы с обращениями граждан содержит следующие сведения:

- утвержденный график приема граждан должностными лицами Колледжа;
- номера телефонов, адреса официальных сайтов вышестоящих организаций и должностных лиц;
- номера телефонов должностных лиц Колледжа;
- нормативно-правовые документы и локальные акты Колледжа, регламентирующие работу с обращениями граждан;
- образец заявления с правильно указанными реквизитами Колледжа.

2.3. Для получения информации граждане обращаются в Колледж

- по телефону;
- лично;
- в письменном виде;
- по электронным системам общего пользования.

## **3. Прием и регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Колледж непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

3.2. Все поступающие в Колледж обращения в письменной форме, в том числе документы, связанные с их рассмотрением, сортируются секретарем учебной части, он же осуществляет их первичную обработку, регистрацию в журнале регистрации обращений (Приложение №2).

3.3. При учёте и первичной обработке почты:

– проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;  
– вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

– составляется акт, в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

3.4. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке.

3.5. Обращения в форме электронного документа, поступившие в тематический раздел «Обращения граждан» на официальный сайт Колледжа [www.el-meduch.ru](http://www.el-meduch.ru) и по электронной почте [el\\_meduch@mail.ru](mailto:el_meduch@mail.ru) принимаются секретарем учебной части и подлежат рассмотрению, в порядке, установленном законодательством. В обращении 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. Граждане вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

3.7. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в течение 3 дней со дня поступления в Колледж.

3.8. Обращение в устной форме подлежит регистрации в день его поступления в Колледж с указанием времени поступления.

3.9. На этапе регистрации обращения секретарем учебной части формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

– проставляется регистрационный номер на обращении в письменной форме (обращениям, поступившим на адрес Колледжа присваивается буквенно-цифровой номер);

– при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения), сведения об адресате;

– проводится проверка обращения на кратность;

– при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения даётся единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то

заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении;

- составляется аннотация содержания обращения;
- указывается количество листов и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов);
- указывается, после рассмотрения обращения директором или лицом, его замещающим, резолюция. Резолюция может содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;
- при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения. По завершении процедуры регистрации обращению присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. На обращении граждан проставляется отметка с указанием даты и номера регистрации.

3.10. Обращение, поступившее в Колледж по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день докладываются директору Колледжа или лицу, исполняющему его обязанности.

3.12. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в Колледж обращения подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в Колледж направляется вместе с обращением заявителю.

3.13. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в Колледже.

#### **4. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений**

4.1. Директором или лицом, исполняющим его обязанности, на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

4.2. При поступлении от исполнителя служебной записки с обоснованной и мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения после утверждения



данного решения директором или лицом, исполняющим его обязанности. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

4.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения директором или лицом, исполняющим его обязанности продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее, чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать продление срока рассмотрения обращения.

## **5. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив**

5.1. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Колледже за исключением случаев, указанных в пунктах:

5.1.1. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем секретарю учебной части для доклада директору или лицу, исполняющего его обязанности, не позднее, чем за 4 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в поручении директора. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

5.1.2. Обращение, поступившее в Колледж и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Колледже.

5.1.3. Коллективное обращение, поступившее в Колледж, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Колледже.

5.2. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение директором или лицом, исполняющим его обязанности, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение директором или лицом, исполняющим его обязанности, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

5.3. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 5.2. настоящего раздела.

5.4. В случае поступления в Колледж или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации

обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.5. Колледж, должностное лицо Колледжа при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Колледжа, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Колледж или одному и тому же должностному лицу Колледжа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении 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, заявитель вправе вновь направить обращение в Колледж или должностному лицу Колледжа.

5.9. В тексте поручения директора или должностного лица Колледжа по рассмотрению обращения может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания. Исполнитель вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

5.10. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается директором или лицом, исполняющим его обязанности.

5.11. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

5.12. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;
- осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

– принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

– обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.2.1 настоящего раздела;

– докладывает директору в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением директора срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Колледже),

– в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.13. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения, установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада директору о результатах рассмотрения обращения. На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

5.14. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются директором либо лицом его замещающим.

5.15. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение одного рабочего дня с момента подписания документа.

5.16. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через секретаря учебной части и допускается только по согласованию с директором при условии подтверждения обоснованности переадресации. Максимальный срок возврата в учебную часть ошибочно направленного обращения - 1 рабочий день.

5.17. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация директору согласно поручению по рассмотрению обращения.

5.18. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений секретарь учебной части осуществляет:

- а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов бланка Колледжа;
- в) ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания;
- г) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- д) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям: освещение всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытие всех установленных обстоятельств; отражение всех доводов заявителя;
- е) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

5.19. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

5.20. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

– копия обращения;

– копия ответа заявителю;

– материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

5.21. Ответы заявителю на его обращение печатаются на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству ФГБПОУ ЭМК ФМБА России.

5.22. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый или электронный адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

5.23. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме, и/или его отказ от получения письменного ответа на обращение.

5.24. Секретарь учебной части делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и формирует все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения в дело; направляет его в текущий архив.

5.25. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, обращение снимается с контроля. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, обращение ставится на дополнительный контроль.

5.26. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение пяти лет в текущем архиве учебной части и по истечении срока хранения уничтожаются с составлением акта «О выделении к уничтожению документов, неподлежащих хранению».

## **6. Проведение личного приёма граждан**

6.1. Личный приём проводится директором, заместителями директора в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом директора.

6.2. Информация по обращениям, подлежащим рассмотрению на личном приёме должностных лиц Колледжа предварительно готовится исполнителем. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению.

6.3. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее, чем за 2 дня до даты, назначенной уполномоченным лицом. В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

6.4. На личном приёме должностные лица, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

6.5. Организацию и подготовку личного приёма директором осуществляет секретарь учебной части.

6.6. Секретарь учебной части обеспечивает присутствие заявителя, должностных лиц Колледжа, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме директора в установленные дату и время проведения личного приёма. Секретарь учебной части осуществляет контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

6.7. Личный приём проводится по предварительной записи, а также на основании устного обращения по телефону, письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме (кроме праздничных дней) согласно живой очереди. Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

6.8. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (Приложение №1). Карточка личного приёма является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Колледж в письменной форме или в форме электронного документа. 6.9. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя готовится информация обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

6.10. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ).

6.11. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения

ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящим Положением.

6.12. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

6.13. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма заявитель ставит подпись в графе: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

6.14. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

## **7. Приём обращений в устной форме по телефону**

7.1. Обращения в устной форме от заявителей принимаются на телефонную линию Колледжа (8(496) 575-06-64).

7.2. При получении запроса по телефону секретарь:

- называет наименование колледжа,
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться, запрашивает у заявителя:
  - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
  - номер телефона и (или) факса;
  - адрес электронной почты.
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке; во время разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

7.3. Секретарем учебной части осуществляется соединение заявителя с директором Колледжа либо со специалистами, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.

## **8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений**

8.1. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период: отчетный год и предыдущий отчетному год.

8.2. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации.

8.3. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием показателей, принятых по ним решений - «решено положительно», «меры приняты», «разъяснено», «отказано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

8.4. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам.

8.5. Анализ обращений осуществляется в годовых статистических обзорах обращений заявителей (Приложение №3).

## **9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в колледже и ответственность должностных лиц колледжа за нарушение порядка рассмотрения обращений**

9.1. Контроль исполнения письменных обращений граждан и контроль исполнения поручений директора, зафиксированных в резолюциях по исполнению письменных обращений граждан, осуществляет секретарь учебной части. Контроль исполнения включает в себя контроль за качественным и своевременным исполнением документов.

9.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Колледж для принятия мер, возлагается на секретаря учебной части.

9.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль: за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений; за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.4. Должностные лица Колледжа привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

9.5. Персональная ответственность должностных лиц Колледжа за рассмотрение обращений закреплена в их должностных инструкциях.

9.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

9.7. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением Колледжа направляется докладная записка на имя директора, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

9.8. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления ответов заявителям. По письменным обращениям граждан снятие с контроля поручения или документа в целом производится секретарем учебной части.

9.9. Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны исчерпывающие ответы. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов заявителям.

## **10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности директора и колледжа**

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в Колледж. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Колледж.

10.2. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Колледже, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.3. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Колледже с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.4. Информация о деятельности директора и Колледжа подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

10.5. Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- запрашиваемая информация не относится к деятельности директора и Колледжа;
- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором и Колледжем, проведении анализа деятельности директора и Колледжа или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

10.6. Информация не предоставляется о деятельности директора и Колледжа по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет». В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.7. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.7.1. На запрос в устной форме по телефону предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Колледжа, директора;
- о порядке и времени личного приёма должностными лицами Колледжа;
- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- о фамилиях, именах и отчествах лиц, ответственных за работу с обращениями;
- о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;



- о регистрационном номере поступившего в Колледж обращения;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Колледжа и уполномоченных лиц.

10.8. Приём, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив учебной части производятся в соответствии с требованиями настоящего Положения.

## Карточка личного приема № \_\_\_\_\_

Личный прием Телефонная линия (нужное подчеркнуть)

Дата приема \_\_\_\_\_ Время приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_, сведения о дате выдачи  
указанного документа и выдавшем его органе \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Частота обращений: Первичное Повторное Многократное

Вид обращения: Предложение Заявление Жалоба Просьба

Содержание \_\_\_\_\_

Обращение в органы государственной власти, органы местного самоуправления,  
правоохранительные органы, судебные органы \_\_\_\_\_

Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения \_\_\_\_\_

Информирован(а) о том, что мое устное заявление с просьбой о личном приеме  
приравнивается к моему согласию, данному ФГБПОУ ЭМК ФМБА России с  
обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и  
использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5лет)  
с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных  
данных.

С вышеизложенным согласен \_\_\_\_\_

Ответ на обращение получен в ходе личного приема.

От письменного ответа отказываюсь.

\_\_\_\_\_ (Фамилия) (подпись) (дата)

Резолюция руководителя: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

## Форма журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата приема, поступления	Ф.И.О. заявителя	Почтовый адрес заявителя или адрес электронной почты	Форма обращения (письменная, электронная, устная)	Канал поступления (почта, Интернет, личный прием, факс, телефон)	Вид вопроса (обращения): (предложение, заявление, жалоба)	Краткое содержание обращения	Сроки контроля	Исполнитель	Отметка об исполнении
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.

**ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОСВЕЩЕНИЮ В ОТЧЕТЕ  
"О РАБОТЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА  
ГРАЖДАН"**

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан.
2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступающих обращений и личных обращений граждан, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности. Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами в органы и учреждения образования, их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Причины возникновения обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
3. Организация приема граждан.
4. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан и по организации их приема. Проверка данного направления работы в структурных подразделениях. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.
5. Заслушивание руководителей структурных подразделений о работе с обращениями и по организации приема граждан.
6. Планирование деятельности постоянно действующих комиссий по работе с обращениями граждан. Периодичность их работы. Меры, принятые по результатам проведенных ими проверок, внесенные предложения.
7. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации приема граждан на оперативных совещаниях у руководства образовательной организации.
8. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.
9. Обобщение и распространение положительного опыта работы с обращениями и по организации приема граждан.