

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ОГБПОУ УМК
от 30.12.2019 № 331Д

Директор ОГБПОУ УМК



А.В. Софронычев

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан

И-03-2019

Дата введения:
30.12.2019

г. Ульяновск
2019 г.

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) разработана на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», правовыми актами органов государственной власти Ульяновской области, Уставом областного государственного бюджетного образовательного профессионального учреждения «Ульяновский медицинский колледж» (далее – Колледж).

1.2. Инструкция регламентирует порядок организации приема граждан, обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятии по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок, определяет сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан в Колледже.

1.3. Результатом организации приема граждан является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан с направлением ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям, принятым на личном приеме граждан.

1.4. Понятия, используемые в настоящей Инструкции, означают:

обращения граждан, поданные в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ, выражаются как в письменной, так и в устной форме, подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления и жалобы;

предложение – это вид обращения граждан, направленного на улучшение организации деятельности Колледжа в целом или его должностных лиц с целью решения насущных вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни общества;

заявление – это вид обращения граждан с целью реализации их законных прав, свобод, интересов;

жалоба – это вид обращения граждан для восстановления их (другого лица (лиц) законных прав, свобод и интересов, нарушенных действиями (бездействием) юридических (физических) лиц;

индивидуальное обращение – это обращение, сделанное от имени одного лица;

коллективное обращение – это обращение, сделанное от имени двух и более лиц;

письменное обращение – это обращение, составленное и оформленное на информационном носителе (как правило, на бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов; письменные обращения пересылаются в Колледже по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются лично или через третьих лиц, в том числе посредством курьерской связи;

устное обращение – это обращение, доведенное гражданином лично и/или через третьих лиц до сведения полномочного представителя администрации Колледжа в ходе приема;

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и/или заявитель не удовлетворен полученным ответом; письменные обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения; в примечании делается отметка «К имеющейся переписке».

2. Требования к порядку работы с обращениями граждан

2.1. Порядок информирования о правилах работы с обращениями граждан:

2.1.1. Информация о порядке приема граждан размещена на доске объявлений в холле Колледжа, а также на официальном сайте Колледжа в сети Интернет.

2.1.2. Информация о порядке работы с обращениями граждан должна содержать следующие сведения:

- график приема граждан;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта.

2.1.3. Для получения информации граждане обращаются в Колледж лично, по телефону, в письменном виде, по электронным системам общего пользования.

2.1.4. Справочную работу ведут специалисты комиссии по работе с обращениями граждан, а также секретарь приемной директора Колледжа.

Справки предоставляются при личном обращении гражданина или посредством справочного телефона.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение должностным лицам;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

При получении запроса по телефону сотрудник комиссии или секретарь:

- называет наименование колледжа,
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку сотрудник, принявший звонок, подготавливает ответ.

2.2. Основания для отказа работы с обращениями граждан.

Заявитель вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом;
- если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись одному и тому же должностному лицу, с уведомлением заявителя о данном решении.

2.3. Сроки исполнения:

2.3.1. Срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Колледже.

2.3.2. В исключительных случаях директор колледжа вправе продлить срок обращения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления.

2.4. Требования к письменному обращению граждан, необходимые для работы с ним:

Письменное обращение должно содержать:

- наименование Колледжа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

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

2.5. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении обращений

2.5.1. При рассмотрении обращения в Колледж заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2 настоящей Инструкции;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5.2. Должностные лица Колледж обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- направление письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов.

2.5.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 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. Административные процедуры

3.1. Регистрация письменных обращений граждан

3.1.1. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным для письменных обращений п. 2.4 настоящей Инструкции.

3.1.2. Регистрация обращений граждан, поступивших в Колледж, производится должностными лицами ответственными за делопроизводство в течение трех дней с даты их поступления.

На обращениях граждан проставляется входящий номер и дата регистрации.

Регистрации осуществляется в Журнале регистрации письменных обращений граждан, в котором:

- обращению присваивается регистрационный номер;

– указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

– отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Все обращения граждан ставятся на «Контроль»;

– обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы;

– обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

– составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

– готовится проект резолюции. На обращения, адресованные директору Колледжа, заместителям директора проекты резолюций готовят сотрудники комиссии и секретари. Резолюция может содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.1.3. Обращение, поступившее в Колледж по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.1.4. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день докладываются директору Колледжа.

3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.2.1. Директор Колледжа в трехдневный срок с момента регистрации обращений граждан направляет поручения о рассмотрении обращений в структурные подразделения.

3.2.2. Руководитель структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Резолюция руководителя структурного подразделения содержит указание исполнителю о сроке подготовки ответа заявителю.

3.3. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

3.3.1. Должностное лицо, получившее поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает необходимую информацию;

3.3.2. В случаях, если для исполнения поручения необходимы принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен директором Колледжа, но не более чем на 30 дней.

В этих целях руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, не позднее, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя направляется уведомление за подписью руководителя структурного подразделения,

ответственного за исполнение поручения, с указанием (при необходимости) срока направления ответа на его обращение.

3.3.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, исполнитель определяет, какие конкретные предложения содержатся в обращении. В отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия.

При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящегося к компетенции Колледжа, возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств по согласованию с руководителем, которым дано поручение о рассмотрении предложения, принимается решение о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых предложением.

О результатах рассмотрения предложения сообщается гражданину. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

3.3.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, следует выделить действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления: результаты проведенного анализа докладываются руководителю, которому дано поручение о рассмотрении заявления, руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

В случае, если в заявлении содержится сообщение о недостатках в деятельности Колледжа проверяется обоснованность этой критики.

3.3.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника(ов) Колледжа положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомочность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

В случае признания жалобы обоснованной результаты рассмотрения и предложения по устранению причин допущенных нарушений докладываются руководителю, которому дано поручение о рассмотрении жалобы.

Если жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по восстановлению нарушенных прав обратившегося гражданина и ему сообщается о результатах.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомочности предъявляемых претензий.

3.3.6. Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ заявителю (с материалами к обращению) за подписью директора Колледжа направляется в подразделение, ответственное за делопроизводство, для регистрации и отправки заявителю.

3.3.7. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу в связи с бесосновательностью очередного обращения.

В этом случае руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя директора Колледжа служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

В случае принятия решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление.

3.3.8. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.4. Проведение личного приема граждан

3.4.1. Директор Колледжа проводит прием граждан в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом директора.

3.4.2. Секретарем директора оформляется карточка личного приема граждан.

3.4.3. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов заявителю в течение 30 дней направляется письменный ответ.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящей Инструкцией порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Журнале регистрации письменных обращений граждан.

3.4.4. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Колледжа, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

3.4.5. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассматриваемых на личном приеме в Колледже, осуществляются должностными лицами комиссии, ответственной за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших при личном приеме граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящей Инструкцией.

4. Порядок функционирования Ящика доверия для рассмотрения обращений граждан

4.1. «Ящик доверия» расположен в фойе колледжа.

4.2. В «Ящик доверия» могут быть направлены обращения с указанием всех контактных данных и подписи, анонимные обращения.

4.3. Доступ к «Ящику доверия» для обращений осуществляется в течение времени работы колледжа.

4.4. Выемка обращений осуществляется комиссией, созданной приказом директора колледжа, 3 раза в неделю по следующему графику: понедельник, среда, пятница в 16.00 часов.

4.5. После выемки обращений комиссия проводит их регистрацию и рассмотрение совместно с заместителем директора по учебной работе.

4.6. Обращения рассматриваются в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.7. Учет и регистрация поступивших обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан (далее - Журнал).

5. Порядок и формы контроля

5.1. Контроль исполнения письменных обращений граждан и контроль исполнения поручений директора, зафиксированных в резолюциях по исполнению письменных обращений граждан, осуществляет комиссия по работе с обращениями граждан.

Контроль исполнения включает в себя контроль за качественным и своевременным исполнением документов.

5.2. 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 заместителем директора.

5.3. 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.

6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) должностными лицами Колледжа

6.1. Граждане могут обращаться в Колледж с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Колледжа на основании настоящей Инструкции.

6.2. Порядок рассмотрения письменных жалоб граждан в Колледже осуществляется в соответствии с подпунктом 3.3.5 настоящей Инструкции.

6.3. Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа заявителю не должен превышать 30 дней, считая с даты регистрации жалобы.

6.4. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействия должностных лиц, в судебном порядке.

7. Документация

7.1. Работники, осуществляющие регистрацию приема граждан, ведут следующую документацию:

- Карточку личного приема граждан (приложение № 1),
- Журнал регистрации письменных обращений (приложение № 2).

Министерство образования и науки Ульяновской области
 Областное государственное профессиональное бюджетное образовательное учреждение
 «Ульяновский медицинский колледж»

Карточка личного приёма

Личный приём

Телефонная линия
 (нужное подчеркнуть)

Дата приёма _____ Время приёма _____

Ф.И.О. _____

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное*

Вид обращения: *Предложение Заявление Жалоба*

Содержание

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь _____

Даны поручения:

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

Срок исполнения:

Подпись лица, осуществившего прием:

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю:

Отметка о снятии с контроля:

Информирован (а) о том, что моё устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему согласию, данному ОГБОУ СПО УМК (г. Ульяновск, пр. Туполева, 1), с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных (фамилия, имя отчество; реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя; номер телефона) в целях и объёме, необходимых для рассмотрения обращения. Отзыв согласия на обработку персональных данных осуществляется моим письменным заявлением.

С вышеизложенным согласен _____

(подпись)

Форма журнала регистрации обращений граждан

Регистрационный номер	Дата поступления	Ф.И.О. заявителя(ей) при наличии данных)	Почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты	Форма (письменная, электронная, устная)	Канал поступления (почта, Интернет, личный прием, факс, телефон, «ящик доверия»)	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

РАЗРАБОТАН:

Заместитель директора по УР



Исаева М.В.

СОГЛАСОВАНО:

Ведущий юрисконсульт



Т.И.Романова 30.12.2019

Заведующий канцелярией



Н.А. Антонова 30.12.2019