

**БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ
«КАЛМЫЦКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМ. Т.ХАХЛЫНОВОЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор БПОУ РК «Калмыцкий
медицинский колледж им. Т.
Хахлыновой»



В.К.Азыдов

_____ 2015г.

**Положение
о работе с обращениями граждан
в БПОУ РК «Калмыцкий медицинский колледж им. Т.
Хахлыновой»**

г.Элиста, 2015

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в БПОУ РК «Калмыцкий медицинский колледж им. Т. Хахлыновой» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждение, в целях приведения в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Приказом директора Учреждения определяется ответственное лицо по ведению Журнала регистрации жалоб и обращений граждан, поступивших в Бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Калмыкия «Калмыцкий медицинский колледж им. Т. Хахлыновой».

3. Положение о работе с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Учреждение.

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в "Журнале регистрации обращений граждан", утвержденный приказом директора Учреждения (Приложение 1). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учета) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование Учреждения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

5. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой "Повторно".

6. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор и делается отметка "Коллективное".

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

7. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка "Принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в Учреждении в следующем порядке:

- 1) если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

- 2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Учреждения, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом

ответственным за работу с обращениями в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью директора Учреждения о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес Учреждения.

9. Все обращения граждан, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

10. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

Директором Учреждения определяется ответственный исполнитель, который готовит ответ на поступившее обращение.

Ответственный исполнитель, подготовивший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

11. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

12. Контроль рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания образовательных услуг по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере образования, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

13. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере образования в Учреждении, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениям.

Журнал регистрации
жалоб и обращений граждан, поступивших в Бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Калмыкия «Калмыцкий медицинский колледж
им. Т. Хахлыновой»

№ п/п	Рег. № и дата обращения	Заявитель (ФИО), регион	Краткое содержание	Дата поступления в БПОУ РК «Медколледж»	Повторность	Исполнитель	Исходящий номер ответа