

Министерство здравоохранения РФ
Министерство здравоохранения Сахалинской области
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«САХАЛИНСКИЙ БАЗОВЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(ГБПОУ «СБМК»)



Л. Б. Дзиева
«22» 04 2016 г.
Приказом № 22 от «21» 04 2016 г.

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБПОУ
«Сахалинский базовый медицинский колледж»

Южно-Сахалинск
2016

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственном бюджетном профессиональном образовательном
учреждении «Сахалинский базовый медицинский колледж»
(ГБПОУ «СБМК»)

1. Общие положения.

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения, исполнения обращений граждан, а также организации приема граждан в колледже.

1.2. Руководство колледжа обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящей Инструкцией.

1.3. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений осуществляется в приемной колледжа. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

1.4. Все письменные обращения, поступившие в колледж, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. (Приложение № 1, № 2).

1.5. Обращения граждан рассматриваются директором колледжа, заместителем директора, должностными лицами, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

1.6. Рассмотрению подлежат только обращения, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию колледжа.

В случае, если решение вопросов, поставленных в письменном обращении, не входит в компетенцию колледжа, данное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

1.7. Обращения граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

1.8. Работники колледжа несут персональную ответственность за выполнение требований Инструкции, сохранность находящихся у них служебных документов.

2. Порядок рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в электронной форме.

Работа с письменными обращениями осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка;
- регистрация и постановка на контроль;
- направление на рассмотрение;
- рассмотрение;
- оформление ответов;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

2.1.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение, либо соответствующее обращение, поступившее почтовым отправлением или по факсу. Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты и на официальный сайт колледжа.

2.1.2. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по электронной почте, по факсу и обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей, поступают в приемную колледжа.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения ставится отметка с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

2.2. Регистрация поступивших письменных обращений.

2.2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в колледж путем присвоения ему порядкового номера.

2.2.2. Регистрация письменных обращений осуществляется в приемной колледжа в следующем порядке:

– в журнале регистрации поступающих документов указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направление ответа. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации;

– указывается тип доставки письменного обращения (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.).

Если письменное обращение перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывается, откуда оно поступило (из Министерства здравоохранения Сахалинской области, Аппарата Правительства Сахалинской области и т.д.);

– проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

– на лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу проставляется порядковый регистрационный номер и дата поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного номера, занято текстом, номер и дата могут быть проставлены на письменном обращении в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.2.3. Повторные обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы письменного обращения делается пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения, подбирается вся предшествующая переписка.

2.3. Направление письменных обращений на рассмотрение.

2.3.1. Секретарь приемной в течение одного рабочего дня передает поступившие письменные обращения на рассмотрение директору колледжа или исполняющему обязанности директора колледжа.

2.3.2. Директор колледжа, исходя из содержания письменных обращений, принимает решение о направлении их на рассмотрение в те структурные подразделения, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных авторами вопросов.

2.3.3. Поручение о рассмотрении письменного обращения должно включать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, давшего поручение, дата.

2.3.4. В тексте поручения о рассмотрении письменного обращения может содержаться указание «Срочно», предусматривающее конкретный срок исполнения поручения, начиная со дня его подписания.

2.3.5. При необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения, директор колледжа определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и подготовку ответа гражданину.

2.3.6. Обращения, в которых отсутствуют просьбы, жалобы, предложения, или содержатся общие рассуждения по известным проблемам, вновь поднимаются ранее рассмотренные вопросы (по которым давались ответы и которые соответственно не требуют дополнительного рассмотрения), списываются в архив. На таких обращениях (в правом верхнем углу первого листа) делается пометка «В дело».

2.4. Рассмотрение письменных обращений.

2.4.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в колледж является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение, которое подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

2.4.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения;
- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- направляет гражданину письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 3 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4.3. В случае, если в резолюции директора по рассмотрению письменного обращения указано несколько исполнителей и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

2.4.4. В случае если письменное обращение, по мнению должностного лица (исполнителя), направлено не по принадлежности, данное обращение в двухдневный срок должно быть возвращено в приемную колледжа для его переадресации в соответствии с компетенцией.

2.4.5. Ответ на обращение, поступившее в электронной форме, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.4.6. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ, а в случае поступления обращения в электронной форме – ответ в форме электронного документа по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, или адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

– если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

– если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов);

– если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

– если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

2.4.7. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.4.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5. Оформление ответов на письменные обращения.

2.5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется заместителем директора, должностными лицами колледжа.

2.5.2. Ответы на обращения подписываются директором колледжа (и.о. директора колледжа).

2.5.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

2.5.4. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения в отношении коллективных обращений – кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

2.5.5. Ответы гражданам печатаются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями делопроизводства. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона.

2.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

2.6. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений.

2.6.1. С момента регистрации письменного обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения, 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.

2.6.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений предоставляются сотрудниками колледжа, назначенными ответственными за рассмотрение обращения.

3. Организация личного приема граждан в колледже.

3.1. Организация личного приема граждан осуществляется в приемной колледжа. Личный прием граждан осуществляется в кабинетах директора колледжа, заместителя директора колледжа.

3.2. На информационном стенде и официальном сайте колледжа размещается информация о графике приема.

3.3. Личный прием граждан осуществляется в понедельник и пятницу с 15⁰⁰ до 17⁰⁰.

3.4. Право первоочередного приема предоставлено Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации и полным кавалерам ордена Славы.

3.5. Право внеочередного приема предоставлено инвалидам I и II групп, депутатам Сахалинской областной Думы.

3.6. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

3.7. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.8. В случае, если в обращении поставлены вопросы решение которых не входит в компетенцию колледжа, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

3.9. После завершения личного приема граждан директор колледжа направляет поручения по устным обращениям и письменные обращения, поступившие на личном приеме, исполнителям для рассмотрения. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, возлагается на исполнителей.

3.10. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по которым приняты исчерпывающие меры, разъяснены возможные пути и способы решения поднимаемых вопросов.

Приложение № 1
к Инструкции по работе с
обращениями граждан в ГБПОУ
«СБМК»

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

| № п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество и адрес заявителя | Краткое содержание обращения | Дата приема | Результаты рассмотрения обращения | Ф.И.О. и подпись лица, осуществляющего прием |
|-------|----------------|--|------------------------------|-------------|-----------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | |

Приложение № 2
к Инструкции по работе с
обращениями граждан в ГБПОУ
«СБМК»

ЖУРНАЛ
учета письменных обращений граждан

| Регистрационный номер | Дата регистрации | Сведения о повторности и осуществлении контроля | Ф. И. О. заявителя, адрес, название организации, исходящий номер и его дата | Краткое содержание обращения | Фамилия сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения, дата получения обращения и подпись исполнителя | Дата и результаты рассмотрения обращения | Сведения о точном месте хранения материалов рассмотренного обращения | Примечание |
|-----------------------|------------------|---|---|------------------------------|--|--|--|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |