



КГБОУДПО ККЦМО

Министерство здравоохранения Красноярского края

Краевое государственное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Красноярский краевой центр медицинского образования»

СМК-ДП-3.2-01(1)-25

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в
КГБОУДПО ККЦМО

Редакция №1



УТВЕРЖДАЮ
Директор

А.И. Грицан

« 14 » февраля 2025


Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в КГБОУДПО ККЦМО

Введен в действие
с «01» января 2026

Красноярск, 2025

Оглавление

1.	Общие положения.....	3
2.	Основные термины, используемые в Положении.....	4
3.	Право гражданина при рассмотрении обращения.....	5
4.	Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.....	6
5.	Требования к письменному обращению.....	6
6.	Направление и регистрация письменного обращения.....	6
7.	Рассмотрение обращений.....	7
8.	Порядок рассмотрения отдельных обращений.....	8
9.	Сроки рассмотрения письменных обращений.....	9
10.	Личный прием граждан.....	9
11.	Работа с обращениями, поставленными на контроль.....	10
12.	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение настоящего Положения.....	11
13.	Формирование и хранение материалов по обращению граждан.....	11
14.	Заключительные положения.....	13
	Приложение № 1.....	14
	Лист регистрации изменений.....	15
	Лист ознакомления.....	16

	Должность	ФИО	Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела правовой и кадровой работы, юриисконсульт	Горбачева Н.В.		17.12. 2025г

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», а также Уставом краевого государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой центр медицинского образования» (далее по тексту – Центр, образовательная организация) и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими деятельность образовательных организаций.

1.2. Данное Положение определяет основные термины, устанавливает права гражданина при рассмотрении обращений в Центре, формирует требования к письменным (электронным) обращениям, регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, а также контроль за соблюдением данного порядка.

1.3. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в образовательную организацию, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Центра.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.6. Работа о порядке рассмотрения обращений граждан в Центре организуется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.7. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, назначение личного приёма и другие вопросы, не установленные в данном Положении, регулируются локальными нормативными актами по делопроизводству, а также приказами и распоряжениями, издаваемыми директором Центра.

1.8. Непосредственное исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется назначенным директором Центра руководителем структурного подразделения, в ведение которого поступило обращение, или иным должностным лицом Центра.

1.9. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется директором Центра или лицом, исполняющим его обязанности в период отсутствия директора.

1.10. Каждый руководитель структурного подразделения Центра регулярно проводит анализ обращений граждан, выявляет критические замечания и обобщает информацию с целью предупреждения или оперативного выявления и устранения причин, которые могут привести к нарушению прав и защищаемых законом интересов граждан.

Обобщенную информацию руководители структурных подразделений ежегодно не позднее 20 декабря направляют директору Центра.

2. Основные термины, используемые в Положении

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Центр в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Центра.

2.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых

актов, недостатках в работе Центра и его работников, либо критика деятельности Центра и его работников.

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

2.5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Центре.

2.6. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.7. Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

3. Право гражданина при рассмотрении обращения

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

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

3.3. Форма обращения гражданами определяется индивидуально.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.5. При рассмотрении обращения Центром гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных пунктах 8.1-8.8 настоящего Положения;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Центр с критикой деятельности Центра или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает:

- либо наименование Центра, в который направляет обращение в письменной форме,
- либо наименование структурного подразделения, в которое направляет обращение,
- либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
- а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в Центр в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора Центра или уполномоченного на то лица,

в компетенции которого входит решение поставленных в обращении вопросов (в период отсутствия директора).

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарем Центра в течение 3 дней с момента поступления в Центр.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, направляется секретарем по поручению директора Центра в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 8.4 настоящего Положения.

6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц Центра, то секретарем Центра направляется нескольким должностным лицам копия данного обращения в течение 7 дней со дня регистрации.

6.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Центра, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.5 данного Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Центра, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, то жалоба рассматривается директором Центра или лицом, исполняющим его обязанности; или заместителем директора по учебной работе, с участием начальника отдела правовой и кадровой работы, юрисконсультom.

7. Рассмотрение обращений

7.1. Должностное лицо (руководитель структурного подразделения или иное должностное лицо (работник) Центра), в ведение которого поступило обращение гражданина:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц Центра;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- с предварительного согласования начальника отдела правовой и кадровой работы, юрисконсульта дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 8.1-8.8 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о невозможности рассмотрения его обращения, если оно не относится к компетенции Центра.

7.2. Ответ на обращение подписывает директор Центра или лицо, исполняющее его обязанности в период отсутствия директора.

7.3. Ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Центр в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем должностному лицу Центра в письменной форме.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается (часть 1 статьи 11 № 59-ФЗ).

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 № 59-ФЗ).

8.3. Должностное лицо образовательной организации при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 № 59-ФЗ).

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Центра, в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 № 59-ФЗ).

8.5. 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 должностному лицу Центра в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение (часть 4.1 статьи 11 № 59-ФЗ).

8.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор

Центра или лицо, исполняющее его обязанности вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Центр. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (часть 5 статьи 11 № 59-ФЗ).

8.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (часть 6 статьи 11 № 59-ФЗ).

8.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в общеобразовательную организацию.

9. Сроки рассмотрения письменных обращений

9.1. Письменное обращение, поступившее в Центр в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (часть 1 статьи 12 № 59-ФЗ).

9.2. В исключительных случаях директор Центра или лицо исполняющее его обязанности вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (часть 2 статьи 12 № 59-ФЗ).

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в Центре проводится директором Центра и уполномоченным на то лицом.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан (часть 1 статьи 13 № 59-ФЗ) путем размещения информации на официальном сайте Центра в сети интернет www.krascpk.ru.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (часть 2 статьи 13 № 59-ФЗ).

10.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют

дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (часть 3 статьи 13 № 59-ФЗ).

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться (часть 5 статьи 13 № 59-ФЗ).

10.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (часть 7 статьи 13 № 59-ФЗ).

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль

11.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

11.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

11.3. Должностное лицо (исполнитель) в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора Центра или лицо, исполняющее его обязанности, готовит ответ заявителю.

11.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором Центра или лицом, исполняющим его обязанности. Директор Центра или лицо, исполняющее его обязанности, вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В ДЕЛО».

11.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

11.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после

вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор Центра или лицо, исполняющее его обязанности в период отсутствия директора.

11.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается директором Центра или лицом, исполняющим его обязанности;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение настоящего Положения

12.1. Должностные лица Центра осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (статья 15 № 59-ФЗ).

13. Формирование и хранение материалов по обращению граждан

13.1. При приеме письменных (электронных) обращений:

- проверяется правильность адреса;
- письма с пометкой на конверте «ЛИЧНО» и адресованные другим организациям не вскрываются, а передаются секретарем по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов.

13.2. Все поступающие обращения принимаются и регистрируются секретарем Центра в Журнале регистрации входящей корреспонденции, который ведется в электронном виде.

13.3. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения.

13.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

13.5. После регистрации обращения направляются директору Центра или лицу, исполняющему его обязанности, для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

13.6. Обращения граждан, копии ответов (оригинал направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы о личном приеме граждан формируются в дело каждого структурного подразделения Центра в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Центра.

13.7. Каждое обращение и все материалы для его рассмотрения формируются отдельным делом и располагаются в хронологической последовательности. При получении повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

13.8. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Документы, которые не были оформлены надлежащим образом, возвращаются исполнителям на доработку.

13.9. Директор Центра организует хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

13.10. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя структурного подразделения, в ведение которого поступают обращения граждан.

13.11. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

13.12. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором Центра.

13.13. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

13.14. Решение о списании указанных обращений принимает исключительно директор Центра.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Центра, утверждается приказом директора Центра.

14.2. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Положением, директор Центра; лицо, исполняющее его обязанности; руководители структурных подразделений Центра; иные должностные лица Центра; граждане, направившие обращения в Центр, руководствуются нормативными правовыми актами, указанными в п. 1.6 настоящего Положения.

14.3. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

14.4. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.14.1 настоящего Положения.

14.5. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в КГБОУДПО ККЦМО

Карточка личного приема гражданина

Проводил: _____
(ФИО директора Центра или лица, исполняющего его обязанности)

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результаты рассмотрения устного обращения граждан

1. Кому отправлено (резолуция) _____

2. Дата исполнения _____

3. Дополнительный контроль _____

4. Снято с контроля _____

5. Результат _____

6. Дата, должность исполнителя _____

7. От гражданина принято письменное заявление (прилагается при наличии),

вх. № _____ от « _____ » _____ 202_ г.

Подпись лица, проводившего личный прием / _____ /