Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Жукова Алла Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 02.03.2026 15:22:46
Уникальный программный ключ:
96e8ebaa8c54e6d8ccff97ac2e8f4857fe2eb25e

Частное профессиональное образовательное учреждение
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
(ЧПОУ «СККИТ»)

Утверждено протоколом
единственного учредителя № 03 от
29.03.2017 года

Рассмотрено на заседании
Педагогического совета Протокол
№ 03 от 21.03.2017

Приказ о внесении изменений и
дополнений от 19.12.2022 № 172

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧПОУ «СККИТ»
А.В. Жукова
«28» марта 2017 г.

Документ подписан квалифицированной электронной подписью
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП
Сертификат: 0195B900F7AD84A14EF87E0037F2420
Действителен: С 2021-12-07 11:05:41 по 2023-03-07 11:15:41
Организация: ЧПОУ «СККИТ»
Владелец: Жукова Алла Владимировна

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений и жалоб граждан в Частном профессиональном образовательном учреждении «Северо-Кавказский колледж инновационных технологий» (ЧПОУ «СККИТ»)

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего Порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

С соответствия с настоящим Порядком в ЧПОУ «СККИТ обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан или устные обращения (далее — обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

– Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
– Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей";
– Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 05.12.2022) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
– Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 19.12.2022) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

1. Сведения о месте нахождения организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте организации в сети Интернет: http://www.skk-it.ru/.

2. Почтовый адрес ЧПОУ «СККИТ»: г. Пятигорск, садоводческое товарищество "Зелёный холм" массив 8, участок 12.
Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников ЧПОУ «СККИТ»: 8 (8793) 31-76-54 Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: skaiton@mail.ru.

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: г. Пятигорск, садоводческое товарищество "Зелёный холм" массив 8, участок 12.

График работы:
Понедельник-пятница: с 8-30 до 17-00.
Суббота-Воскресенье: выходные

4. На официальном сайте ЧПОУ «СККИТ», на информационных стендах ЧПОУ «СККИТ» должна быть размещена следующая информация:
– место нахождения ЧПОУ «СККИТ»;
– номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта ЧПОУ «СККИТ»;
– извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

5. Информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается на информационном стенде.

6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:
– лично в ЧПОУ «СККИТ»;
– по телефону;
– в письменном виде почтой в ЧПОУ «СККИТ»;
– электронной почтой в ЧПОУ «СККИТ».

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в ЧПОУ «СККИТ» с момента поступления — не более одного рабочего дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ЧПОУ «СККИТ», в срок до пяти дней со дня их регистрации в ЧПОУ «СККИТ» подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан — тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительный материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) ЧПОУ «СККИТ» не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично)

сотрудник ЧПОУ «СККИТ», осуществляющий информирование, даёт ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

– в письменном виде по почте или факсу в ЧПОУ «СККИТ»;
– электронной почтой в ЧПОУ «СККИТ»;
– лично в ЧПОУ «СККИТ»;
– по телефону.

В обращении заявитель указывает либо наименование организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если тот должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

Обращение, поступившее в ЧПОУ «СККИТ», подлежит обязательному приёму.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. 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 даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Должностное лицо ЧПОУ «СККИТ» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. 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, руководитель, либо уполномоченное на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Права и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ЧПОУ «СККИТ», при желании, имеет право:

– представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, составляющих врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица организации 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.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ЧПОУ «СККИТ» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

– достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

– чёткость в изложении информации;

– полнота информации заявителей о ходе рассмотрения обращения;

– удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

Обеспечение возможности получения заявителями информации **о** работе с обращениями на официальном сайте ЧПОУ «СККИТ».

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте ЧПОУ «СККИТ» форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ЧПОУ «СККИТ».

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ЧПОУ «СККИТ».

9. Личный приём граждан в ЧПОУ «СККИТ»

9.1. *Организация личного приёма гражданина*

Личный приём граждан осуществляется руководителем ЧПОУ «СККИТ» и его заместителем в соответствии с графиком приёма граждан, утверждённым руководителем ЧПОУ «СККИТ».

В случае обращения граждан к руководству ЧПОУ «СККИТ» по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания услуг конкретному лицу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приёма граждан руководителем ЧПОУ «СККИТ» и его заместителем возлагается, на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приёма граждан руководством ЧПОУ «СККИТ» размещается на официальном сайте ЧПОУ «СККИТ» и на информационном стенде.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ЧПОУ «СККИТ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приёма и учёт обращений граждан, рассмотренных на личном приёме в ЧПОУ «СККИТ» осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Учёт (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплён печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО обратившегося;
- адрес фактического проживания;

– тематика обращения;
– ФИО и должность уполномоченного за рассмотрением;
– результат рассмотрение.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006г. N 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ЧПОУ «СККИТ».

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале по работе с обращениями граждан.

9.2. *Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения*

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в организацию не должен превышать 20 минут.

10. Работа с письменными обращениями граждан ЧПОУ «СККИТ»

10.1. *Приём письменных обращений граждан*

Поступающие в ЧПОУ «СККИТ» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приёме письменных обращений:
– проверяется правильность адресности корреспонденции;
– вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
– сортируются ответы на запросы по обращению граждан;
– по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю. Второй приобщается к полученным документам и передаётся вместе с ними на рассмотрение. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

10.2. *Регистрация письменных обращений граждан*

Регистрация обращений граждан, поступивших в ЧПОУ «СККИТ», производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путём ввода необходимых данных об обратившихся граждан и содержании их обращений в соответствующий журнал.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

10.3. *Рассмотрение письменных обращений граждан*

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

– принятии к рассмотрению;
– передаче на рассмотрение заместителю руководителя медицинской организации;
– приобщение к ранее поступившему обращению;
– сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
– сообщении гражданину о прекращении переписки;
– списании (В дело).

Все обращения, поступившие в ЧПОУ «СККИТ», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ЧПОУ «СККИТ», а также его семьи, может бить оставлено без ответа по существу поставленных в нём вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные руководителем ЧПОУ «СККИТ», передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения ответственным лицам.

10.4. *Подготовка ответа на письменное обращение граждан*

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

Обращение считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Ответы на обращения граждан подписывают руководитель ЧПОУ «СККИТ».

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

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в журнале ЧПОУ «СККИТ».

Ответ на обращение, поступившее в ЧПОУ «СККИТ» в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:
– ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы;
– отказ в рассмотрении обращения (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в ЧПОУ «СККИТ»

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчёт в журнале по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо ЧПОУ «СККИТ» осуществляет учёт и анализ **о**бращений, поступивших в ЧПОУ «СККИТ».

Ответственное лицо ЧПОУ «СККИТ» обеспечивает учёт и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

– количество и характер рассмотренных обращений граждан;

– количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий.

Организует учёт и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчёт и соответствующую аналитическую записку.

13. Организация контроля над исполнением Порядка

Контроль над рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль над исполнением обращений граждан включает:

– постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

– сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

– подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

– подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручениям граждан;

– снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется секретарем-референтом ЧПОУ «СККИТ».

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Основанием для внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

– истечение срока исполнения обращения.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приёме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ЧПОУ «СККИТ» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.