

**Обращение, направленное на официальный сайт ОГБПОУ «Рязанский медицинский колледж» по электронной почте, должно содержать:**

- фамилию,
- имя,
- отчество заявителя (при наличии),
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- контактный телефон,
- суть обращения (далее - Интернет-обращение).

Интернет-обращение, поступившее на официальный сайт по электронной почте, распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Для приема Интернет-обращения заявителя в форме электронного сообщения применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

**Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения, помимо указанных оснований также являются:**

- отсутствие адреса (почтового или электронного) для ответа (п.1 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");
- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения (п.5 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации");
- содержание в электронном сообщении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи (п.3 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

Ответ заявителю на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

Заявителю гарантируется неразглашение без его согласия сведений, содержащихся в Интернет-обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

# **Порядок рассмотрения поступающих в электронной форме обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления**

## **1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения поступающих в электронной форме обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления (далее - Порядок) разработан в целях определения механизма оформления, направления, приема, регистрации, обработки и рассмотрения электронных документов, поступающих через официальный сайт ОГБПОУ «Рязанский медицинский колледж» (далее – Колледж).

1.2. Правовое регулирование отношений, связанных с рассмотрением электронных документов, поступающих через официальный сайт Колледжа, осуществляется в соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 22 декабря 2008 года N 262-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 262-ФЗ), Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (далее - Федеральный закон N 152-ФЗ) и соответствующими инструкциями по делопроизводству, настоящим Порядком и другими нормативными правовыми документами, регулирующими данные правовые отношения.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

**"электронный документ"** - обращение (запрос), представленное в форме набора состояний, элементов электронной вычислительной техники, иных электронных средств обработки, хранения и передачи информации, могущее быть преобразованным в форму, пригодную для однозначного восприятия человеком, имеющей атрибуты для идентификации документа (далее - обращение(запрос));

**"адресант"** - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, орган государственной власти или орган местного самоуправления, осуществляющий поиск необходимой информации и направивший электронный документ;

**"адресат"** – образовательное учреждение, о деятельности которого осуществляется поиск информации через специальную интернет-форму;

**"ответственное лицо"** - работник Колледжа, наделенный полномочиями по приему, регистрации и обработке электронных документов;

**"исполнитель"** - работник Колледжа, ответственный за исполнение электронного документа.

1.4. Информация о персональных данных адресанта электронного документа хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

1.5. Обращения подлежат обязательному рассмотрению.

1.6. Официальный сайт Колледжа является дополнительным средством обеспечения права граждан и организаций на обращения.

## **2. Порядок оформления и направления обращений (запросов)**

2.1. Для приема электронных документов применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение адресантом установленной формы с реквизитами, необходимыми для подготовки и отправки ответа.

2.2. Обращение (запрос) адресанта заполняется по форме, размещённой на официальном сайте Колледжа.

2.3. Наряду с формой электронного документа на официальном сайте Колледжа размещаются правила заполнения указанной формы.

2.4. Форма электронного документа содержит следующие реквизиты:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) адресанта;
- почтовый адрес (при необходимости);
- телефон адресанта;
- электронный адрес (e-mail) адресанта;
- текст обращения или запроса (изложение существа обращения или запроса);
- поле "отправить сообщение";
- дата отправления сообщения и номер (формируются автоматически);

2.5. Адресант вправе приложить к обращению (запросу) необходимые документы и материалы в электронной форме путем прикрепления вложенных файлов либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6. При получении обращения (запроса), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, данное обращение (запрос) может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение (запрос), о недопустимости злоупотребления правом.

## **3. Порядок регистрации и обработки электронных документов**

3.1. Регистрация и обработка поступающих электронных документов осуществляется ответственным лицом, на специально оборудованных автоматизированных рабочих местах в порядке и сроки, установленные нормативными документами.

3.2. Ответственное лицо, принимающее электронный документ, обязано проверить его на соответствие пунктам 2.4, 2.5 настоящего Порядка и

передать его директору Колледжа или уполномоченному им лицу для определения исполнителя.

3.3. Полученный электронный документ распечатывается и регистрируется в ручном режиме в журнале входящей корреспонденции.

3.4. Директору Колледжа или уполномоченному им лицу электронный документ передается в документированном (распечатанном на бумажном носителе) виде. Директор Колледжа или уполномоченное им лицо определяет исполнителя и срок исполнения электронного документа

3.5. Ответственное лицо передает зарегистрированный электронный документ по реестрам передачи документов в соответствующие структурные подразделения Колледжа (исполнителям) под роспись в день приема.

#### **4. Порядок подготовки и отправки ответа на обращение (запрос)**

4.1. После передачи исполнителю электронного документа дальнейшая работа по нему ведется как с письменным обращением (запросом) в порядке и сроки, установленные статьями 10, 11, 12 Федерального закона N 59-ФЗ и статьями 18, 19 Федерального закона N 262-ФЗ, а также соответствующими инструкциями по делопроизводству.

4.2. Электронный документ подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Данный срок может быть продлен только в случаях, в порядке и по основаниям, предусмотренным статьей 12 Федерального закона N 59-ФЗ и статьей 18 Федерального закона N 262-ФЗ.

4.3. Обращения (запросы), содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Колледжа, направляются по правилам, предусмотренным пунктом 3 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ, частью 5 статьи 18 Федерального закона N 262-ФЗ.

4.4. Ответ на обращение (запрос) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (запросе), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (запросе).

4.5. В письменном виде ответ на обращение (запрос) готовится на официальном бланке Колледжа в соответствии с Федеральным законом N 59-ФЗ и инструкцией по делопроизводству, подписывается директором Колледжа или уполномоченным им лицом, затем регистрируется в журнале исходящей корреспонденции, и направляется по почтовому адресу, указанному в электронном документе.

4.6. В ответе на обращение (запрос) указываются наименование, почтовый адрес Колледжа, текст ответа адресанту по существу поставленных вопросов, должность лица, подписавшего (давшего) ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

4.7. Ответ в электронном виде готовится с помощью специальных программных средств по установленной форме и, при наличии согласия адресанта, направляется по электронному адресу.

4.8. Ответ на обращение не дается в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона N 59-ФЗ".

4.9. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

4.10. Электронные документы после их исполнения подлежат хранению в установленном порядке в течение сроков, предусмотренных для аналогичных документов на бумажном носителе.