

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
от 30.10.2020 № 902

Положение
об организации рассмотрения обращений граждан
в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Воронежский государственный медицинский университет имени Н.Н. Бурденко» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Университет).

2. Действие Положения распространяются на обращения граждан, поступающие Университет в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Сотрудники Университета, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется общим отделом административно-правового управления (далее – общий отдел).

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений Университета.

6. Сотрудники Университета, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Университет граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

7. Обращения, поступившие в Университет в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

8. Настоящее положение не распространяет своё действие на обращения сотрудников и обучающихся Университета по вопросам, связанным с трудовой деятельностью или обучением в Университете.

Рассмотрение обращений сотрудников и обучающихся Университета осуществляется структурными подразделениями Университета (управление, отдел, деканат и т.д.) в пределах их компетенций в соответствии с положениями о структурных подразделениях. Персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, указанных в настоящем пункте, несут руководители структурных подразделений.

При неудовлетворительном результате рассмотрения указанных в настоящем пункте обращений (в том числе в следствие бездействия должностных лиц), сотрудники и обучающиеся вправе обратиться к вышестоящему должностному лицу в порядке подчиненности.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

9. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Университета: 394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 10.

10. Адрес Университета для самостоятельной подачи письменных обращений: 394036, г. Воронеж, ул. Студенческая, д. 10.

11. Обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты: mail@vrngmu.ru.

12. В случае, если обращение направлено по почтовому адресу структурного подразделения Университета (в том числе, по почтовому адресу стоматологической поликлиники, Воронежской детской клинической больницы), руководитель структурного подразделения даёт гражданину разъяснение, в каком порядке ему следует обратиться.

В случае, если обращение направлено на адрес электронной почты структурного подразделения Университета, руководитель структурного подразделения даёт гражданину разъяснение, в каком порядке ему следует обратиться.

13. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (473) 253-00-05.

14. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Университета, ответственного за его исполнение, осуществляет общий отдел по телефонному номеру:

8 (473) 255 – 57- 53 в часы работы:

понедельник, вторник, среда, четверг	с 8.30 до 17.15;
пятница	с 8.30 до 16.00;
обеденный перерыв	с 12.30 до 13.00.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Университета, ответственных за исполнение рассмотрения обращения.

15. Иная справочная информация: контактные телефоны сотрудников Университета, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений Университета размещены на официальном сайте Университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт) <http://vrngmu.ru/>.

16. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Университета.

III. Прием и регистрация обращения

17. Поступающие в Университет письменные обращения принимаются общим отделом и подлежат обязательной регистрации.

18. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Университета, 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.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

19. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру сотрудниками общего отдела. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения помощником ректора по безопасности.

20. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением сотрудниками общего отдела:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) сортируются ответы на запросы по обращениям;

д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

21. По выявленным нарушениям и недостаткам сотрудниками общего отдела составляются акты на письма:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя сотрудниками общего отдела.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

22. Ошибочно (не по адресу) присланные письма сотрудниками общего отдела возвращаются на почту невскрытыми.

23. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется сотрудниками общего отдела путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в систему электронного документооборота (далее - ЭД).

По завершению календарного года общим отделом на бумажном носителе формируется журнал учета обращений граждан.

24. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в ЭД делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в ЭД делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

25. Повторными считаются обращения, поступившие в Университет от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в ЭД делается отметка «Повторное».

26. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

27. Поступившие письменные обращения передаются сотрудниками общего отдела ректору или первому проректору для наложения резолюции.

28. После рассмотрения руководством Университета обращения вместе с резолюциями возвращаются в общий отдел.

29. Исполнение обращений берется на контроль общим отделом.

30. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Университета, ответственным исполнителем является структурное подразделение Университета или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - структурное подразделение - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Университета, не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям - соисполнителям сотрудники общего отдела прикрепляют электронный образ обращения в ЭД.

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

32. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Университета о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Университета в соответствии с распределением обязанностей.

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Университета

33. Основным исполнителем знакомится с содержанием обращения и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

34. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

35. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Университете обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в общем отделе снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

36. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

37. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Университете сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

38. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Университета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при соблюдении условий, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

39. 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.

40. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Университет либо его должностному лицу.

40. Общий срок рассмотрения обращений в Университете по существу определяется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководство Университета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

41. Структурное подразделение - соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

42. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения - ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

43. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

44. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю (заместителю руководителя) структурного подразделения - ответственного исполнителя.

45. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

46. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке Университета и направляются на подписание руководству Университета.

47. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

48. Ответы на обращения, подписанные руководством Университета, передаются в общий отдел для регистрации и отправки адресатам.

49. Дата поступления ответа на обращение в общий отдел является датой окончательного его исполнения.

V. Порядок завершения работы с обращением

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

51. Подлинники обращений, копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в общем отделе в соответствии с номенклатурой дел.

VI. Организация личного приема граждан

52. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Университета, осуществляется ректором, первым проректором в соответствии с графиком личного приема.

53. Руководством Университета осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Университета.

54. Организацию личного приема граждан ректором, первым проректором осуществляет секретариат путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Университета;

в) получения не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Университета, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Университета, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

VII. Проведение личного приема

55. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

56. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема (приложение к настоящему Положению).

57. Сотрудники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

58. При проведении личного приема граждан могут привлекаться сотрудники структурных подразделений Университета.

59. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

60. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

61. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Университета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

62. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

VIII. Анализ обращений

63. Общий отдел обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Университетом в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Университета.

64. Руководители структурных подразделений Университета на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности Университета.

65. По итогам календарного года общим отделом формируется аналитическая информация по работе с обращениями граждан.

IX. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

66. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

67. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

68. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

69. Общий отдел осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

70. В ходе осуществления такого контроля сотрудники общего отдела имеют право запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений.

71. Руководители структурных подразделений Университета должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

72. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение к положению
об организации рассмотрения
обращений граждан
в федеральном государственном
бюджетном образовательном учреждении
высшего образования «Воронежский государственный
медицинский университет
имени Н.Н. Бурденко»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Фамилия	_____
Имя, отчество (последнее – при наличии)	_____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости)	_____
Дата приема	_____
Должностное лицо, осуществляющее прием	_____
	(фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения	_____

Информация о результатах приема	_____

