

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 1 из 19
--	--	------------

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Система менеджмента качества ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФГБОУ ВО «КНАГУ»	РИ 4.2.3-2
---	-------------------

<p>СОГЛАСОВАНО</p> <p>Первый проректор</p> <p><u></u> А.Р. Куделько</p> <p>« 24 » 12 2008 г.</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ</p> <p>Ректор университета</p> <p><u></u> А.М. Шпилёв</p> <p>« 25 » 12 2008 г.</p>
<p>Начальник ОМК</p> <p><u></u> М.Г. Некрасова</p> <p>« 24 » 12 2008 г.</p>	
<p>Помощник ректора</p> <p><u></u> А.С. Манская</p> <p>« 25 » 12 2008 г.</p>	
<p>Начальник юридического отдела</p> <p><u></u> Р.В. Коновалов</p> <p>« 25 » 12 2008 г.</p>	

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 2 из 19
--	---	------------

Содержание

1	Назначения и область применения.....	3
1.1	Общие положения.....	3
1.2	Назначение.....	3
1.3	Применение.....	3
2	Нормативные ссылки.....	3
3	Термины, определения, сокращения.....	3
3.1	Термины и определения.....	3
3.2	Сокращения.....	4
4	Ответственность.....	4
5	Описание действий.....	4
5.1	Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение.....	4
5.2	Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения.....	6
5.3	Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.....	11
5.4	Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан.....	12
5.5	Организация личного приёма граждан.....	14
6	Разработчики.....	16
	Приложение А.....	17
	Приложение Б.....	18
	Лист регистрации изменений.....	19

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 3 из 19
--	---	------------

1 Назначение и область применения

1.1 Общие положения

Рабочая инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в университете определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

Положения рабочей инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.2 Назначение

Целью разработки данной рабочей инструкции является регламентация работ по учету, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан.

1.3 Применение

Требования настоящей рабочей инструкции предназначены для руководства университета, общего отдела, юридического отдела, помощника ректора и всех структурных подразделений университета, в которые поступают обращения (заявления, жалобы) граждан.

2 Нормативные ссылки

В настоящей рабочей инструкции использованы положения:

Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060).

Инструкция разработана на основании Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособнадзор) от 17 апреля 2007 № 1003 г. Москва «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки»

3 Термины, определения, сокращения

3.1 Термины и определения:

- *Обращение гражданина (далее - обращение)* – направленные в адрес предприятия (организации, учреждения) письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 4 из 19
--	---	------------

- **Предложение** – вид письменного обращения, направленного на улучшение организации деятельности предприятия в целом или его структурных подразделений (должностных лиц) с целью решения насущных вопросов образовательной, экономической, социально-культурной и других сфер жизни общества

- **Заявление** – вид письменного обращения, направленного на реализацию законных прав, свобод, интересов гражданина (группы граждан)

- **Жалоба** – вид письменного обращения, направленного на восстановление прав, свобод и законных интересов гражданина (группы граждан), нарушенных действиями (бездействием) юридических или физических лиц

- **Запрос** – вид служебного письма, направляемого в адрес предприятия (организации, учреждения) представителями органов государственной власти или других предприятий (организаций, учреждений)

- **Резолюция** – краткая запись принятого решения. Основная функция резолюции - побудить сотрудников к практическим действиям в соответствии с теми задачами, которые поставлены в документе. Пишется руководителем непосредственно на документе и включает в себя: фамилию исполнителя, краткое изложение поручения, срок исполнения, подпись и дату

- **Аннотация** – краткое содержание обращения, ключевые слова

3.2 Сокращения

РКФ – регистрационно-контрольная форма;

РИ – рабочая инструкция;

ИВ – первые буквы фамилии заявителя (Иванов);

«Кол» – коллективные обращения граждан.

4 Ответственность

Ответственными за выполнение настоящей РИ являются руководство университета, помощник ректора, сотрудники общего отдела, руководители всех структурных подразделений университета в которые поступают обращения (заявления, жалобы) граждан.

5 Описание действий

5.1 Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

Все поступающие в университет письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету в общем отделе, как отдельная группа документов.

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 5 из 19
--	---	------------

5.1.2 Регистрация письменных обращений граждан, в том числе обращений, адресованных непосредственно ректору, проректорам, руководителям структурных подразделений производится централизованно и осуществляется в общем отделе. Повторная регистрация обращений граждан в структурных подразделениях университета не допускается.

Регистрации в общем отделе не подлежат письма, адресованные должностным лицам университета с надписью «лично».

Письма граждан с надписью «лично» после прочтения адресатами в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в Общий отдел в установленном порядке.

5.1.3 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в университет.

Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами университета, должны быть переданы помощником ректора либо работниками, ответственными за ведение делопроизводства в структурных подразделениях, в общий отдел не позднее следующего рабочего дня.

5.1.4 Регистрационный номер обращения граждан формируется из двух начальных букв фамилии автора обращения и порядкового номера обращения в текущем году.

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов указывается в штампе «обращения граждан» университет (приложение А), который проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

Например:

ИВ-14
10.01.2008,

где ИВ – первые буквы фамилии заявителя (Иванов);
14 – порядковый номер письма;
10.01.2008 – дата регистрации.

На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются соответственно буквы «Кол».

5.1.5 Для регистрации обращений граждан используется регистрационно-контрольная форма (далее – РКФ) автоматизированной информационно-поисковой системы, ЕВФРАТ-ДОКУМЕНТООБОРОТ».

В РКФ вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения – письмо, заявление, жалоба, предложение;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- количество листов обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ-исполнитель;

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 6 из 19
--	---	------------

- ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ-соисполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- тематика обращений;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой);
- сопроводительный документ (в случае переадресации).

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличие приложений;
- промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения;
- повторное обращение.

Правила работы в автоматизированной информационно-поисковой системе «Евфрат-ДОКУМЕНТООБОРОТ» и порядок заполнения РКФ определяются инструкцией «О ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ» университета.

При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе РКФ указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка «повторно».

-Зарегистрированные обращения граждан передаются общим отделом в ректорат университета для рассмотрения ректору университета, в день их поступления.

-После рассмотрения обращений граждан ректором университета они возвращаются в общий отдел для внесения в РКФ резолюций и дальнейшей передачи на исполнение (согласно резолюции ректора) в структурные подразделения университета.

-В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки.

5.1.11 Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

5.2 Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

5.2.1 Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в университет и регистрации, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КнАГУ»	с. 7 из 19
--	---	------------

5.2.2 Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки до 30 дней;
- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

5.2.3 Рассмотрение зарегистрированных письменных обращений граждан в университет осуществляется в два этапа и включает в себя первичное рассмотрение, а также рассмотрение по существу.

Первичное рассмотрение письменных обращений проводится при их регистрации в общем отделе. Рассмотрение письменных обращений по существу проводится в структурных подразделениях

5.2.4 Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя и руководителя структурного подразделения. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с подразделения-исполнителя ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

5.2.5 При регистрации письменное обращение изначально рассматривается в общем отделе с целью определения:

- выполнения заявителем требований статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», предъявляемым к письменному обращению. Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование организации, в которую направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. Почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату;
- типа обращения (предложение, заявление, жалоба), которое впоследствии должно быть указано при распределении обращений для ответа среди структурных подразделений университета;

5.2.6 Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 8 из 19
--	---	------------

В случае когда:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело общим отделом.

- в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение ректору и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение в соответствующее структурное подразделение, принимается одно из следующих решений о:

- принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению университета.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в университет, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы принимаются незамедлительно после поступления в управление.

В случае когда:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то руководитель структурного подразделения на основании письменного указания ректора или лица его замещающего, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения, и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение, и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в универ-

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 9 из 19
--	---	------------

ситет. О данном решении исполнитель от имени ректора уведомляет гражданина, направившего обращение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, исполнителем, от имени ректора, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, подразделение - исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в университет с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях или должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией университета, ректор или заместитель ректора, на основании представления начальника подразделения-исполнителя, назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. Подразделение-исполнитель, от имени ректора, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение;

- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию университета, 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;

- в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции университета, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в органах государственной власти, государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в университет, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности, с обязательным извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений, в части вопросов, относящихся к компетенции Университета, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией;

- в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции университета, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем,

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 10 из 19
--	---	-------------

совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы, в соответствии с их компетенцией;

- в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц университета, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, подразделением-исполнителем, от имени ректора, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.2.7 Подразделение-исполнитель не вправе самостоятельно передавать в другое структурное подразделение университета, зарегистрированное и направленное ему на исполнение обращение гражданина, в том числе передавать обращение гражданина по принадлежности.

Направление обращений граждан на исполнение в другое подразделение осуществляется только с согласия руководства университета. Для этого руководитель подразделения-исполнителя направляет докладную записку на имя ректора университета (заместителя ректора университета), давшего поручение. Рассмотренная докладная записка с положительной резолюцией ректора университета (заместителя ректора университета) и обращение гражданина передаются подразделением-исполнителем в общий отдел.

Передача из одного подразделения в другое обращений, адресованных непосредственно в подразделение, осуществляется по согласованному решению руководителей подразделений через общий отдел.

Информация о передаче обращения в другое подразделение вносится работниками общего отдела в РКФ, после чего обращения передаются на исполнение в подразделение университета по принадлежности.

5.2.8 При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2.9 Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (вид документа, автор, дата, номер).

5.2.10 В случаях, когда в резолюции ректора поручение дается двум или несколькими подразделениям университета, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым или напротив которого

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КнАГУ»	с. 11 из 19
--	---	-------------

стоит отметка «созыв». Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Соисполнители получают копии обращения.

Соисполнитель представляет предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение обращения.

При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к ректору университета с письменной мотивированной просьбой о его продлении, согласованной с общим отделом, но не более чем на 30 дней.

Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад руководству, запрос и т.п.) вносятся в РКФ.

5.3 Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.3.1 Контроль за:

- исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 3 настоящей Инструкции, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов;

- своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на общий отдел, работников, ответственных за ведение делопроизводства в подразделениях, а также на руководителей структурных подразделений;

- рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в университете и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору;

- своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется помощником ректора в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

В целом система контроля поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

5.3.2 Общий отдел контролирует срок исполнения обращений граждан, еженедельно направляет перечни обращений граждан с истекшими сроками исполнения (просроченных), а также подлежащих исполнению на текущей неделе ректору университета.

Работники ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях университета контролируют ход исполнения поручений в подразделении университета по рассмотрению обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений структурными подразделениями они незамедлительно информируют руководителя структурного подразделения университета.

Сотрудники, осуществляющие контроль за рассмотрением обращений граждан в структурных подразделениях, обязаны еженедельно сообщать руководителю структурного подразделения о случаях нарушения сроков исполнения обращений граждан непосредственными исполнителями.

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 12 из 19
--	---	-------------

Руководители структурных подразделений еженедельно рассматривают на оперативных совещаниях состояние исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан в подразделении.

Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

Руководители структурных подразделений или работники, ответственные в подразделениях за делопроизводство систематически анализируют и обобщают обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы университета, принимают меры по сокращению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

Общий отдел, по запросу ректора, предоставляет сводную информацию об итогах работы с обращениями граждан в университете.

5.4 Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

5.4.1 Ответы на обращения граждан дают ректор университета, его заместители, а также руководители структурных подразделений университета в пределах своей компетенции, за подписью ректора.

На письменное обращение граждан ответ может быть дан только в письменной форме. В случае устного обращения граждан ответ может быть дан в устной форме, информация о котором представляется структурным подразделением-исполнителем в письменной форме в Общий отдел для внесения соответствующей записи в РКФ.

Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланках писем университета в соответствии с установленными правилами.

5.4.2 При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

Например:

Иванову А.А.
ул.Севастопольская, дом 5, кв. 12,
Комсомольск-на-Амуре, 681000

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КнАГУ»	с. 13 из 19
--	---	-------------

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или в адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

5.4.3 Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на обращения граждан, подготовленных за подписью ректора университета:

- на втором экземпляре проекта ответа обязательны визы руководителя структурного подразделения, в котором готовится ответ, непосредственного исполнителя, начальников и/или работников структурных подразделений университета, участвовавших в его подготовке, с расшифровкой должностей и фамилий.

- проекты ответов, направляемые на подпись ректору университета, визируются его заместителями в случае, если им также было поручено рассмотрение данного обращения.

5.4.4 Исходящий номер отправляемого ответа состоит из входящего регистрационного номера письма-обращения, после которого через дробь указывается индекс структурного подразделения и номер дела согласно номенклатуре дел структурного подразделения.

Например:

ПЕ-16-28 от 13.01.2007

Регистрация ответов, подписанных ректором университета, осуществляется работниками Общего отдела.

Осуществляющие регистрацию ответов работники вносят соответствующие записи в РКФ.

Ответы на письменные обращения, поступившие в университет, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

5.4.5 Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работникам, ответственным за ведение делопроизводства в структурном подразделении, со всеми относящимися к ним материалами с последующей передачей для централизованного формирования дел в общем отделе. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещаются.

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 14 из 19
--	---	-------------

Работники ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях, проверяют правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и передают в общий отдел для внесения необходимых записей в РКФ.

Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в университете.

5.4.6 При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. В случае появления повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к соответствующей группе документов. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел университета, хранятся в общем отделе.

По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на руководителей структурных подразделений, работников, ответственных за ведение делопроизводства, начальника Общего отдела.

5.5 Организация личного приема граждан

5.5.1 Личный прием граждан в университете организуется в следующие дни и часы недели:

ректор

среда с 16-00 до 18-00;

руководители структурных подразделений

ежедневно, кроме пятницы, предпраздничных, праздничных и выходных дней, с 15-00 до 16-00.

Информация о месте и графике приема вывешивается в доступном месте в зданиях университета и размещается на сайте университета.

5.5.2 Граждане, желающие пройти на личный прием к должностным лицам университета обращаются в ректорат, Помощник ректора ведет регистрацию, заводит и выдает гражданам учетную карточку личного приема граждан установленного образца (приложение Б), в которой указывается фамилия, имя и отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием (далее - учетная карточка). Помощник ректора, общий отдел осуществляют справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема. Для представления информации по организации

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КнАГУ»	с. 15 из 19
--	---	-------------

личного приема граждан, консультаций и представления иных необходимых сведений выделен постоянный номер телефона 54-23-04, 52-98-21.

5.5.3 Личную ответственность за организацию приема граждан в структурных подразделениях несут руководители структурных подразделений, а у руководства университета – помощник ректора.

5.5.4 Повторные обращения граждан о приеме, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, рассматриваются должностным лицом, вышестоящим по отношению к лицу, рассмотревшему первичное обращение. Прием вышестоящим по должности должностным лицом осуществляется, как правило, при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.

5.5.5 В отдельных случаях по спорным и важным вопросам с жалобами на решения заместителей руководителя университета прием граждан осуществляет непосредственно ректор университета.

5.5.6 Учетная карточка на личный прием к конкретному должностному лицу дает посетителю на вход в соответствующее здание университета.

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

5.5.8 Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Работники университета, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

В случае, когда поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию университета, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления.

5.5.9 Содержание устного обращения заносится в учетную карточку. 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 в учетной карточке делается соответствующая запись.

5.5.10 В случае, когда во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации в общем отделе передается для рассмотрения в установленном порядке. Письменное обращение, полученное во время приема, передается в общий отдел для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

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

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 16 из 19
--	---	-------------

5.5.12 По окончании приема у ректора университета, его заместителей и руководителей структурных подразделений учетные карточки оформляются соответственно работниками, ответственными за ведение делопроизводства в структурных подразделениях.

5.5.13 Заполненные учетные карточки ежемесячно передаются в общий отдел для их последующего обобщения и учета в работе.

5.5.14 Учетные карточки за истекший календарный год хранятся в общем отделе в течение текущего года, после чего сдаются в архив и по истечении установленных сроков хранения уничтожаются по акту.

6 Разработчики

Данный документ разработал:
Начальник общего отдела

Степнова Н.А.

	Система менеджмента качества РИ 4.2.3-2 Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНАГУ»	с. 17 из 19
--	---	-------------

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(обязательное)

(Изм. № 1, 2, 3)

Штамп регистрации обращения

<p>ФГБОУ ВО «КНАГУ»</p> <p>_____ л. Вх. № _____</p> <p>« _____ » _____ 20__ г.</p> <p>ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
(обязательное)

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН	
Дата обращения _____	20____ на прием к _____
Дата приема _____	20____ ауд. № _____ этаж _____
Ф.И.О. посетителя _____	
Адрес места жительства _____	
Место работы и должность посетителя _____	

Вопрос _____	

Результаты рассмотрения посещения _____	

<i>Разъяснение получено устно</i>	
Подпись заявителя	_____ / _____
Подпись работника, ведущего прием	_____ / _____

