



Министерство здравоохранения Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

"Северо-Западный государственный медицинский университет имени И.И.Мечников
Министерства здравоохранения Российской Федерации

(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И.Мечникова Минздрава России)

П Р И К А З

«14» 11 2016 г.

№ 2443-0

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан
в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего
образования «Северо-Западный государственный медицинский университет имени И. И.
Мечникова» Министерства здравоохранения Российской Федерации**

С целью определения порядка рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Западный государственный медицинский университет имени И. И. Мечникова» Министерства здравоохранения Российской Федерации, в т.ч. правил регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением порядка их рассмотрения, в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Западный государственный медицинский университет имени И. И. Мечникова» Министерства здравоохранения Российской Федерации. Приложение.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления кадров Бирюкову А.В.

Ректор

О.Г. Хурцилава



Министерство здравоохранения Российской Федерации

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

Северо-Западный государственный медицинский университет имени И.И. Мечникова'

**Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО СЗГМУ

им. И.И. Мечникова Минздрава России

О.Г. Хурцилава

20/16 года

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении
высшего образования «Северо-Западный государственный медицинский
университет имени И. И. Мечникова» Министерства здравоохранения
Российской Федерации**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Западный государственный медицинский университет имени И. И. Мечникова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Западный государственный медицинский университет имени И. И. Мечникова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Университет), в т.ч. правила регистрации, рассмотрения обращений и контроля за соблюдением порядка их рассмотрения.

1.2. Положение распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, поступающие в Университет в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения за исключением обращений, которые, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Обращения поступают в Университет в виде предложений, заявлений, жалоб (претензий) в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

1.5. Обращение, поступившее в Университет по вопросам компетенции Университета, подлежит обязательному рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением.

2. Основные термины

2.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в настоящем Положении используются следующие термины:

2.1.1. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции ректора либо иное лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Университете в объёме предоставленных полномочий в рамках исполняемой функции;

2.1.2. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Университет или лично должностному лицу Университета индивидуальное или коллективное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (претензия), а также устное обращение гражданина или объединения граждан;

2.1.3. Жалоба (претензия) – просьба гражданина о восстановлении или защите его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Университета;

2.1.4. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета и должностных лиц Университета, либо критика деятельности Университета и его должностных лиц;

2.1.5. Предложение – рекомендация гражданина, направленная на совершенствование локальных нормативных актов, органов управления, структурных подразделений, деятельности Университета;

2.1.5. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Университет или лично должностному лицу Университета индивидуальное или коллективное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина или объединения граждан; 2.1.6. Устное обращение – обращение при личном приеме должностными лицами Университета.

3. Направление, прием и регистрация обращений

3.1. Граждане и объединения граждан могут передать (направить) письменное обращение в Университет одним из следующих способов:

3.1.1. лично или через уполномоченного представителя в отдел документационного обеспечения управления (далее – отдел ДОУ) по адресу: 191015, г. Санкт-Петербург, ул. Кирочная, д.41; ректорат Университета, расположенный по адресу: 191015, г. Санкт-Петербург, ул. Кирочная, д.41; 195067, г. Санкт-Петербург, Пискаревский пр., д. 47.

3.1.2. почтовым отправлением по указанным в п.3.1.1. адресам;

3.1.3. в электронном виде по адресу: rectorat@szgmu.ru

3.1.4. обратиться с устным обращением на личном приеме, осуществляемом должностными лицами Университета в установленные часы приёма.

3.2. Все поступающие в адрес Университета обращения (кроме устных) подлежат в обязательном порядке регистрации в отделе ДОУ в течение 1 (одного) рабочего дня с даты поступления.

В случае поступления письменного обращения (в т.ч. в электронной форме) непосредственно в структурное подразделение Университета или должностному

лицу, руководитель подразделения, либо лицо его замещающее, либо лицо, получившее обращение обязано не позднее чем через 2 (два) часа с момента поступления обращения отсканировать обращение и электронной почтой/факсом переслать его в отдел ДОУ для регистрации.

3.3. Регистрация письменных обращений в отделе ДОУ осуществляется в Едином регистрационном центре в файле «Почта», доступ к которому предоставлен сотрудникам отдела ДОУ.

3.4. При регистрации работником отдела ДОУ проверяется наличие приложенных документов в соответствии с их перечнем, указанным в обращении. Все документы, приложенные к обращению, прикрепляются к обращению.

3.5. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета, оно направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.6. Ошибочно доставленные в Университет документы, возвращаются отправителю с кратким изложением причин возврата.

4. Требования к оформлению обращений

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

4.1.1. Наименование Университета, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

4.1.2. Свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

4.1.3. Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронном виде);

4.1.4. Суть предложения, заявления или жалобы (претензии);

4.1.5. Личную подпись и дату. Если обращение подписывается по доверенности, к обращению в обязательном порядке прикладывается доверенность на лицо, подписавшее обращение.

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

4.3 Сообщение в электронном виде может быть подано с использованием формы, размещенной на сайте Университета в разделе «Обратная связь».

Электронное обращение также может оформляться и направляться через официальную электронную почту Университета: rectorat@szgmu.ru.

4.4. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (электронного сообщения), и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен гражданину в письменной форме.

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.

5. Рассмотрение обращений и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Обращения после обработки и регистрации передаются отделом ДОУ/ректором ректору для определения должностного лица, ответственного за подготовку ответа на обращение, либо, в зависимости от типа документа передаются непосредственно проректорам по направлениям деятельности или руководителям подразделений Университета.

В соответствии с резолюцией ректора, в которой указываются ответственные исполнители за ответ на обращение и сроки ответа, отдел ДОУ/ректорат ставит обращение на контроль и передает его в структурное подразделение (ответственному исполнителю структурного подразделения) для подготовки ответа на обращение.

Обращения с резолюцией ректора передаются непосредственным исполнителям посредством электронной почты.

Обращения, поступившие непосредственно в структурное подразделение Университета или должностному лицу, направленные в отдел ДОУ по электронной почте, регистрируются отделом ДОУ и в зависимости от типа документа, осуществляют его передачу ректору в распечатанном виде или проректорам по направлению деятельности, руководителям подразделений Университета по электронной почте. Присвоенный номер зарегистрированного обращения отправляется в структурное подразделение Университета или должностному лицу, кому первоначально поступило обращение.

5.2. Если в тексте обращения не стоит фиксированная дата ответа, то письменное обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, если меньший срок для подготовки ответа не установлен ректором (иным уполномоченным должностным лицом).

5.3 Передача обращений другому исполнителю, продление (изменение) сроков исполнения ответов на обращения осуществляются на основании решения ректора Университета.

5.4. После прохождения регистрации в отделе ДОУ/ректорате Университета поступившие обращения передаются для ответа в подразделения Университета в соответствии с резолюцией ректора или в соответствии с направлением деятельности подразделения.

Доставка обращений в подразделения Университета осуществляется работником экспедиции.

Передача обращений в подразделения Университета осуществляется с проставлением подписи о приеме в Реестре передачи документов. Информация о передаче учтенных документов из отдела ДОУ/ректората в подразделения Университета отражается в Едином регистрационном центре Университета в файле «Почта». Журналы с реестрами хранятся в экспедиции.

5.5. Ответственность за своевременное и качественное исполнение обращений в соответствии с резолюцией (поручением) ректора Университета в подразделениях Университета возлагается на руководителей подразделений.

5.6. Контроль подготовки ответов на обращения в соответствии с резолюцией (поручением) ректора Университета в части соблюдения сроков подготовки ответов осуществляется работниками отдела ДОУ/ректората.

5.7 Должностное лицо Университета, ответственное за подготовку ответа, при рассмотрении обращения обязано:

5.7.1. обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

5.7.2. подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные сроки.

5.7.3. передать ответ на обращение в отдел ДОУ/ректорат для регистрации и отправки почтовой связью общего пользования.

5.7.4. обеспечить отправку ответа на обращение со служебной электронной почты на адрес электронной почты, указанный гражданином в обращении (в

случае, если ответ по просьбе гражданина должен быть направлен ему по электронной почте).

5.8. Ответ на обращение, подписанный уполномоченным должностным лицом Университета, должен быть передан ответственным исполнителем в отдел ДООУ/ректорат для регистрации и отправки в рамках общего срока для рассмотрения обращений, установленного пунктом 5.2. настоящего Положения.

Ответ на обращение оформляется ответственным исполнителем на бланке Университета, визируется руководителем соответствующего структурного подразделения, курирующим проректором (при наличии) и подписывается ректором (иным уполномоченным лицом на основании доверенности).

В случае, если обращение связано с применением (разъяснением) нормативных актов, ответ на него подлежит обязательному согласованию с юридическим управлением Университета.

5.9. Ответы на обращения (исходящая корреспонденция) передаются в экспедицию работниками отдела ДООУ либо работниками структурных подразделений Университета, готовыми для отправки.

Передача исходящей корреспонденции из экспедиции в отделение связи осуществляется ежедневно.

После регистрации в отделе ДООУ ответа на обращение и его отправки адресату оно снимается с контроля.

5.10. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или не указан адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ на обращение, ответ на обращение не производится.

5.11. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, ответственный за ответ на обращение лицо информирует проректора по безопасности Университета о содержании полученного обращения, после чего обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.12. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чём сообщить гражданину, направившему обращение.

5.13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.14. 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, должностное 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 в адрес Университета или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.15. В случае, если поступившее обращение предусматривает необходимость предоставления персональных данных физических лиц, подготовка

ответа и предоставление запрошенных сведений осуществляются с учетом норм действующего законодательства о защите персональных данных.

5.16. В исключительных случаях, а также в случае, предусмотренном частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ректор вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением исполнителем о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Университете в обязательном порядке проводится ректором и проректорами по направлению деятельности, а также, при необходимости, руководителями структурных подразделений.

6.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, порядке записи на прием, доводится до сведения граждан на официальном сайте Университета.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность или доверенность представителя на право представлять интересы гражданина.

6.4. Содержание устного обращения и ответа на него при личном приеме заносится в Журнал приема посетителей.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема посетителей.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

6.5. Журнал приема посетителей хранится в ректорате Университета.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7. Ответственность

7.1. Должностные лица Университета несут ответственность за невыполнение требований настоящего Положения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Нарушение требования настоящего Положения является основанием для привлечения должностных лиц Университета к дисциплинарной ответственности.