

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

ПРИКАЗ

02.02.2018

№ 24

Горно-Алтайск

Об утверждении Инструкции о порядке учёта, рассмотрения обращений и приёма граждан

В соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить «Инструкцию о порядке учёта, рассмотрения обращений и приёма граждан.
2. Управлению информатизации разместить инструкцию на официальном сайте ФГБОУ ВО ГАГУ.

Ректор



В.Г. Бабин

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«Горно-Алтайский государственный  
университет»  
(ФГБОУ ВО ГАГУ, Горно-Алтайский  
государственный университет)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ректора  
ФГБОУ ВО ГАГУ  
№ 24 от 02.02.2018 г.

## ИНСТРУКЦИЯ

О порядке учёта, рассмотрения  
обращений и приёма граждан

### 1. Область применения.

1.1. Настоящая инструкция определяет единый порядок учёта (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб потребителей университета (обучающихся, родителей обучающихся, работодателей и других заинтересованных лиц), а также заявлений сотрудников по личным вопросам. Инструкция устанавливает порядок организации приёма граждан по личным вопросам (далее - приёма) ректором, проректорами университета и деканами факультетов и осуществления контроля их рассмотрения и реализации принятых решений. Порядок подачи и рассмотрения апелляций по приёму на обучение в университет определён действующими Правилами приёма в Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет».

1.2 Инструкция распространяется на всех сотрудников университета и применяется в ректорате, деканатах факультетов, физико-математическом и инженерно-технологическом институте, (далее – институт) и других подразделениях, участвующих в рассмотрении и реализации решений по обращениям граждан.

### 2. Термины и определения

2.1. В настоящей инструкции применяются термины и определения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

**Обращение гражданина (обращение)** - направленные в университет письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию внутренних нормативных и распорядительных документов, деятельности подразделений

университета, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности университета в интересах сотрудников, потребителей и других заинтересованных сторон.

**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 подразделений университета и должностных лиц, либо критика их деятельности.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Должностное лицо (ДЛ)** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя руководства либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в университете.

### 3. Общие положения

3.1. Работа по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб (далее - обращения) потребителей, персонала университета и других заинтересованных лиц (далее - граждан) осуществляется на основе строгого соблюдения законодательства Российской Федерации, регламентирующего это направление деятельности, Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также соответствующих нормативных актов Минобрнауки и положений настоящей Инструкции.

3.2 Работа с обращениями граждан - важное самостоятельное направление деятельности руководства вуза, призванное обеспечить соблюдение, защиту, а в необходимых случаях восстановление нарушенных конституционных прав и законных интересов граждан, а также оказывающее существенное влияние на удовлетворенность потребителей, имидж и конкурентоспособность университета.

3.3 Обращение, поступившее в университет, подлежит обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей верхнего и среднего звена управления и по их поручению других должностных лиц.

3.4. При рассмотрении обращений граждан должностные лица знакомятся с их содержанием в целях решения вопроса о принятии их к своему производству либо о направлении другому должностному лицу, если поднятые в них вопросы относятся к компетенции этого должностного лица, либо о невозможности дать ответ по существу поставленных в них вопросов с мотивированным сообщением об этом заявителю.

3.5 При разрешении обращений граждан принимаются решения по существу поставленных заявителями вопросов, о чем они извещаются, и обеспечивается практическая реализация принятых решений.

3.6 Ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение обращений граждан по обращениям граждан в целом по университету несет ректор.

3.7 В университете установлены следующие формы обращения граждан:

а) письменное обращение (письмо) на имя ректора университета, направленное по почте, с нарочным, переданное в отдел делопроизводства;

б) личное (устное) обращение к ректору университета в установленные часы приема по личным вопросам в непосредственном присутствии;

в) письменное обращение (письмо) на имя декана университета (директора института), направленное по почте, с нарочным, переданное в деканат, заместителю декана;

г) личное (устное) обращение к декану факультета (директору института) в установленные часы приема по личным вопросам в непосредственном присутствии;

д) обращение к руководству университета через Интернет-сайт университета, по электронной почте.

#### 4. Порядок учёта и рассмотрения обращений граждан

4.1. Все обращения граждан, поступившие в университет, подлежат регистрации в установленном порядке в течение трёх дней с момента их поступления.

4.2. Письма, полученные во время приёма, должны быть переданы для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

4.3. Регистрация письменных обращений граждан поступивших на имя ректора университета производится отделом делопроизводства университета в «Журнале учёта и рассмотрения обращений граждан» по форме Приложения №1. Письменные обращения граждан и копии ответов на них хранятся в деле отдела делопроизводства.

4.4. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших на имя декана факультета, производится ответственным за делопроизводство деканата в «Журнале учета и рассмотрения обращений граждан» по форме Приложения А. Письменные обращения граждан и копии ответов на них хранятся в деле деканата.

4.5. Внутривузовские обращения граждан, носящие рабочий характер, регистрируются и контролируются в Журнале контроля и прохождения внутренних документов в отделе делопроизводства (по форме приложения № 2) и в Журнале учёта заявлений студентов, проектов приказов в деканатах.

4.6. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение ректору университета (декану факультета, директору института), а после его резолюции исполнителю в минимально короткий срок, но не позднее трёх рабочих дней. Передача документа для исполнения производится через отдел делопроизводства университета (ответственного за делопроизводство факультета).

4.7. Если решение вопроса по обращению не входит в компетенцию ректора университета (декана факультета, директора института), то об этом делается

аргументированная запись в «Журнале учёта и рассмотрения обращений граждан» по форме Приложения № 1 и письменно извещается заявитель.

4.8. Должностные лица при рассмотрении вопросов по обращениям граждан обязаны:

- внимательно и всесторонне разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы и принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, отказы в удовлетворении просьб граждан мотивировать со ссылкой на действующие законодательные и иные нормативные правовые акты;
- своевременно выявлять и устранять причины и условия, порождающие нарушения охраняемых законом прав и интересов граждан, а при невозможности устранить эти причины своими силами вносить обоснованные предложения в вышестоящие органы.

4.9. По каждому обращению в минимально короткий, но не превышающий десятидневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к своему производству с выдачей соответствующих распоряжений по исполнению;
- о ходатайстве по обращению декана факультета, директора института в адрес ректора или Учёного совета университета, если решение вопроса не входит в компетенцию декана факультета, директора института;
- нерассмотрении обращения как анонимного.

4.10. В целях сохранности подлинников обращений граждан, подлежащих возврату в органы, направившие обращение на рассмотрение и исполнение в университет, на них запрещается делать резолюции и другие надписи. К ответам на письма-запросы от сторонних организаций следует прикладывать ксерокопии их обращений.

4.11. Запрещается направление обращений на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

4.12. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени направления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, либо в которых заявитель обжалует решение, принятое по предыдущему обращению, следует считать повторными. При рассмотрении повторного обращения тщательно выясняются причины его поступления и в случае установления факта неполного разрешения ранее поставленных заявителем вопросов принимаются меры к их всестороннему разрешению. За некачественное разрешение поставленных вопросов виновные должностные лица могут быть привлечены к ответственности в установленном порядке.

4.13. Обращения одного и того же заявителя, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатами, дополнительного рассмотрения не требуют и подлежат направлению для сведения исполнителю первичного обращения.

4.14. Если 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 ректор (декан факультета, директор института) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, а также внутреннюю нормативную и распорядительную документацию университета (с тщательной проверкой ссылок) с разъяснением всех затронутых в них вопросов.

4.16. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий письменный ответ, соответствующий действующему законодательству. Поставленные в обращении вопросы считаются разрешенными лишь тогда, когда восстановлены нарушенные права заявителя, удовлетворена его законная просьба, установлены и устранены причины, породившие жалобу, либо правомерно и обоснованно отказано в удовлетворении просьбы.

4.17. Обращения граждан разрешаются в срок до 30 дней со дня их регистрации в университете. В случае если окончание срока разрешения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

4.18. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение сложной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, сроки рассмотрения их могут быть в порядке исключения продлены университету лицом, давшим первичное поручение, не более чем на месяц.

4.19. Продление срока рассмотрения обращения производится ректором университета по мотивированному докладу исполнителя в форме служебной записки не позднее, чем за 3 дня до его истечения. О задержке разрешения обращения письменно сообщается заявителю, а также делается отметка о продлении срока в журналах (приложения № 1, № 2).

4.20. Ответы на письменные обращения граждан ректором (деканом факультета, директором института) либо уполномоченными ими должностными лицами даётся заявителю в письменной форме.

4.21. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём 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.

4.22. Ответы на обращения граждан не направляются, если по содержанию обращение является некорректным или бессмысленным, а также в случае если обращение является анонимным (отсутствует подпись автора, не указана или

неразборчиво написана его фамилия, не содержится данных о месте жительства, работы или учёбы).

4.23. Письменные обращения работников предприятий и организаций, оформленные без бланка, но подписанные с указанием должности заявителя и удостоверенные печатью предприятия или организации, не могут рассматриваться как обращения граждан.

4.24. Состояние работы с обращениями граждан (краткие информационно-статистические данные, результаты использования заявительных материалов в работе по совершенствованию деятельности университета, а также проводимые мероприятия по совершенствованию работы с обращениями и приемом граждан и т.п.) отражается в отчете ректора университета Учёному совету университета.

## 5. Порядок приёма граждан

5.1. Приём граждан по личным вопросам (далее - приём) ректором, проректором университета, деканом факультета (директором института) осуществляется в целях рассмотрения их обращений, относящихся к компетенции Учёного совета, ректора университета или других должностных лиц университета.

5.2. Ректором университета посетители принимаются, как правило, при условии получения ответа из нижестоящих структур, необоснованного отказа в приёме в этих подразделениях или если поставленные вопросы не относятся к компетенции принимавшего лица.

5.3. Время приёма ректора, проректоров и деканов факультетов (директора института) устанавливается приказом ректора, который ежегодно составляется отделом делопроизводства. Информация о времени приёма по личным вопросам располагается на видных местах в соответствующих помещениях университета.

5.4. Организация приёма граждан ректором университета возлагается на секретаря ректора.

5.5. Приём граждан проректором организует его секретарь.

5.6. Запись на приём граждан производится секретарем ректора, секретарем проректора (или уполномоченным на то лицом) в день их обращения, а приём ректором и проректорами по личным вопросам - в установленные дни и время приёма в соответствии с порядком записи на приём.

5.7. Для учёта граждан, записавшихся на приём к ректору университета и проректорам, их помощники (или уполномоченные на то лица) ведут журнал по форме Приложения № 3.

5.8. При проведении записи на приём к ректору университета и проректорам посетителем представляются материалы предварительного изучения вопроса обращения. Первичную проработку материалов осуществляет помощник ректора, проректора (или уполномоченное на то лицо) с заполнением «Журнала учёта приёма посетителей по личным вопросам» по форме приложения № 3.

5.9. Данные о гражданах, записавшихся на приём, и материалы предварительного изучения предлагаемых к рассмотрению вопросов докладываются ректору и проректорам не позднее суток до дня приема.

5.10. При ведении приёма граждан ректором, проректором университета его секретарь делает записи в «Журнале учёта приёма посетителей по личным вопросам» по форме Приложения № 3.

5.11. Материалы, полученные на приёме граждан, регистрируются порядке, установленном п. 4.2 настоящей инструкции и направляются исполнителям с соответствующими резолюциями ректора или проректора, имеющими пометку «Личный приём».

5.12. Контроль сроков и полноты рассмотрения обращений и исполнения резолюций осуществляют секретари ректора, проректоров, либо уполномоченные на то лица, которые еженедельно должны докладывать ректору и проректорам об обращениях с истекшим сроком рассмотрения.

5.13. Должностное лицо, осуществляющее приём, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. При этом выясняется, какое и кем было ранее принято решение, давался ли заявителю ответ, в случае необходимости истребуются имеющиеся по данному вопросу материалы.

5.14. Выяснив все обстоятельства, связанные с вопросом, по которому обратился гражданин, должностное лицо в пределах своей компетенции, в необходимых случаях со ссылкой на действующее законодательство Российской Федерации принимает следующие решения:

- в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, даёт с согласия посетителя устный ответ на обращение, о чём секретарем ректора, проректора (либо уполномоченным на то лицом), ответственным за делопроизводство деканата делается соответствующая запись в журнале по форме № 3;
- принимает заявление и организует его направление для регистрации, рассмотрения и исполнения;
- отказывает посетителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- разъясняет, в какую организацию (учреждение) следует обратиться посетителю, если разрешение вопроса, с которым он обратился, не входит в компетенцию декана факультета, директора института, проректора, Учёного совета и ректора университета.

5.15. Переданное на приёме заявителем письменное обращение учитывается и направляется для рассмотрения в установленном порядке в соответствии с разделом 4.2 настоящей инструкции. При этом письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества, а также данных о месте его жительства, работы или учёбы. Обращение, не содержащее этих сведений, к рассмотрению не принимается.



5.16. Лица, осуществляющие приём граждан, несут ответственность за правильность принятия мер по полученным в ходе приёма обращениям, а также за соответствие действующему законодательству принятых ими лично решений, данных разъяснений и рекомендаций.

5.17. Для обеспечения квалифицированного решения вопросов, поставленных посетителем, должностные лица, осуществляющие приём граждан, имеют право привлекать к рассмотрению указанных вопросов сотрудников соответствующих подразделений университета, которые обязаны представлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультационную и другую необходимую помощь.

5.18. Номера телефонов приёмной ректора, проректоров университета деканатов факультетов по которым может производиться запись на прием должны быть доступны посетителям на посту службы безопасности корпусов вуза и на сайте университета.

5.19. Приём граждан ведется в порядке очередности. Лица, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, депутаты всех уровней, беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на приём не допускаются.

## 6. Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению обращения граждан.

Анализ и обобщение информации, содержащихся в обращениях граждан.

6.1. За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений, исполнением поручений по ним ведется постоянный контроль, а разрешение наиболее важных из них берётся на особый контроль. Организация контроля за состоянием работы с обращениями осуществляется в соответствии с требованиями настоящей Инструкции. Срок исполнения обращений граждан, взятых на особый контроль, исчисляется со дня регистрации обращения в соответствующих журналах учёта.

6.2. На контроль ставятся:

- письменные и устные обращения граждан о наиболее значимых фактах и событиях, представляющих интерес для университета;
- обращения, по которым после их доклада ректору университета имеются конкретные поручения или требуется доклад о результатах проверки;
- обращения, по которым ректором или проректорами дано указание о постановке их на особый контроль;
- обращения, результаты разрешения которых должны быть доложены в органы государственной власти и управления, вышестоящие организации;
- обращения сотрудников университета;
- жалобы на неправомерные действия (бездействие) сотрудников университета.

6.3. Непосредственно работа по контролю исполнения поручений возлагается на секретаря ректора, начальника отдела делопроизводства, секретаря проректора, деканов факультетов и директора института.

6.4. Должностные лица, наделённые правом контроля, осуществляют свои функции в структурных подразделениях университета, в которых исполняются контролируемые обращения, через непосредственных исполнителей и их начальников, ответственных за работу с контрольными документами.

6.5. О постановке на контроль исполнения поручения по обращениям на сопроводительных документах ставится отметка «Контроль» или буква «К».

6.6. Состояние контроля за рассмотрением обращений и исполнением поручений по ним отражается в журналах учёта (Приложения № 1, №3), где производятся записи о ходе исполнения этих поручений, продлении срока их исполнения, с указанием фамилии должностного лица, продлившего срок, фамилии руководителя, который рассматривал результаты проверки и принял окончательное решение по обращению, о результатах разрешения вопросов, поставленных заявителем, дате, форме ответа и фамилии должностного лица, давшего ему устный или подписавшего письменный ответ, о местонахождении обращения и материалов его проверки.

6.7. В целях предотвращения несвоевременного исполнения, а также устранения причин, задерживающих исполнение поручений, лица, наделённые функцией контроля, обязаны своевременно докладывать вышестоящим руководителям о ходе исполнения поручений с указанием причин задержки, а также имеют право в необходимых случаях затребовать из соответствующих подразделений и должностных лиц справки по этим вопросам.

6.8. Контроль рассмотрения устных обращений граждан, изложенных на личном приёме, осуществляется в том же порядке, что и контроль своевременного рассмотрения письменных обращений.

6.9. Снятие с контроля исполнения поручений по обращению производится только по распоряжению должностного лица университета, по указанию которого исполнение было взято на контроль, или другого должностного лица по его поручению.

6.10. Снятие с контроля исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на имя ректора (проректоров) университета, зарегистрированным в журнале контроля и прохождения внутренних документов может производиться начальником отдела делопроизводства.

6.11. Письменное или устное обращение нельзя считать разрешенным, если в процессе его разрешения были подготовлены и доложены, однако не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов, записок, приказов и т.п.

6.12. Контроль исполнения поручений по обращениям может осуществляться с использованием систем автоматизации делопроизводства.