Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шуматов Валентин Борисович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.08.2022 11:47:49
Уникальный программный ключ:
1cef78fd73d75dc6ecf72fe1eb94fee387a2985d2657b784eec019bf8a794cb4

Введено: 2011.02.26 № 092
Изменения и дополнения: 2015.09.25, 2018.11.30

Принято на заседании ученого совета ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России Протокол № 3 от «30» ноября 2018 г.

Утверждено на заседании профсоюзного комитета сотрудников и обучающихся ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России Протокол № 3 «30» ноября 2018 г.

Утверждаю Ректор ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России В.Б. Шуматов «30» ноября 2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Тихоокеанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

I.Общие положения

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Тихоокеанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России, университет) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон), Уставом ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России, и определяет порядок организации в университете работы с обращениями граждан, правила их регистрации, рассмотрения и учета. Установленный настоящим положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

II.Основные термины и определения

2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – поступившее в университет в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов университета, улучшению всех сфер деятельности университета;

3) 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 деятельности сотрудников, либо критика деятельности университета и сотрудников;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5)должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России.

III.Прием и регистрация обращений граждан

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в ФГОУ ВО ТГМУ Минздрава России и должностным лицам университета.

3.2. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование университета, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес заявителя либо адрес электронной почты,, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, стоять личная подпись и дата.

3.3. Обращения поступают в ФГОУ ВО ТГМУ Минздрава России в письменной форме в канцелярию, а также по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте на электронный адрес университета и иным информационным системам общего пользования, на личном приеме в устной и письменной форме.

3.4. Полученные вместе с обращениями подлинники официальных документов, а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам лично или заказным письмом с уведомлением о вручении и описью о вложении.

3.5. Поступившие обращения фиксируются ответственным сотрудником канцелярии в «Журнале регистрации входящих документов» и передаются ректором или лицом, исполняющим его обязанности, для определения порядка рассмотрения специально уполномоченному приказом ректора проректору, осуществляющему координацию работы по рассмотрению обращений граждан.

3.6.Обращения подлежат распределению для рассмотрения руководителям структурных подразделений в зависимости от типа обращения - предложе-

ние, заявление, жалоба, а также основной и сопутствующей тематики обращения.

3.7.Обращения, требующие проведения служебного расследования или комиссионного рассмотрения, подлежат распределению для рассмотрения в юридический отдел университета.

3.8.Поступившие обращения подлежат регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» в срок не позднее 3 дней с момента поступления обращений в ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России, с указанием лица, на рассмотрение которого распределено обращение.

3.9.«Журнал регистрации обращений граждан» содержит: сведения о дате регистрации обращения, фамилии, имени, отчестве гражданина, лице, осуществляющем рассмотрение, результатах рассмотрения и дате окончания рассмотрения.

IV.Рассмотрение обращений граждан

4.1. При рассмотрении обращения лицо, осуществляющее его рассмотрение (исполнитель) обязано:

- внимательно разобраться по существу вопросов обращения, в случае необходимости истребовать необходимые документы, направить работников на места для проверки, принять все меры для объективного рассмотрения;
- в случаях, требующих комиссионного принятия решения по результатам рассмотрения обращения составить проект приказа о назначении комиссии для рассмотрения обращения и представить на подпись ректору университета;
-по результатам рассмотрения подготовить письменный ответ гражданину по существу поступившего обращения, либо составить заключение о результатах рассмотрения обращения, содержащее обоснованные рекомендации по принятию необходимых мер и дачи ответа гражданину.

4.2.. Ответы на обращения регистрируются в канцелярии и направляются за подписью ректора либо специально уполномоченного лица - проректора, назначаемого приказом ректора и осуществляющего координацию работы по рассмотрению обращений граждан.

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

4.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения может быть оставлено без ответа заявителю.

4.5. Обращение, в котором содержатся угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника университета, иных лиц, либо содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии, направляется в правоохранительные органы.

4.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение остается без рассмотрения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. О невозможности прочтения составляется соответствующий акт.

4.7. В случае, если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые ему ранее неоднократно давались письменные ответы, а в новом его обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, ректор университета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (вопросам). О данном решении в письменном виде уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

4.9. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан». В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, направившему обращение. Окончанием срока рассмотрения обращения считается день направления ответа заявителю, если письменный ответ не требуется - дата составления заключения по результатам рассмотрения обращения.

4.10.Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела. Хранение материалов сформированных дел по обращениям граждан осуществляется юридическим отделом. При поступлении повторного обращения или дополнительных документов, они подшиваются к первичному обращению. Срок хранения материалов по обращениям – в соответствии с номенклатурой дел, далее материалы по обращениям уничтожаются по акту. При поступлении повторного обращения или появлении дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

4.11.В случае личного обращения, 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 регистрации обращений гражданин».

4.12.В период отпуска, отъезда в командировку или при увольнении исполнитель обязан передать все находящиеся у него на исполнении обращения граждан другому сотруднику по указанию руководителя структурного подразделения.

4.13. При рассмотрении обращения гражданин вправе:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

V Личный прием граждан.

5.1. Личный прием граждан в университете проводится ректором. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на сайте и в общедоступных местах.
5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
5.3. Содержание устного обращения заносится в журналличного приема гражданина. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом.
5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Изменения и дополнения к настоящему положению подготавливаются руководителем организационно-юридического управления, в необходимых случаях согласовываются с другими заинтересованными лицами университета и представляются на утверждение ректору ФГБОУ ВО ТГМУ Минздрава России. Настоящее положение подлежит пересмотру не реже одного раза в 5 лет.

Положение разработал: руководитель ОЮУ	Соответствует требованиям ISO 9001. Ответственная по качеству	Соответствует действующему законодательству РФ. Юрисконсульт
Р.В. Витько	А. И. Симакова	М.М. Мартыненко
«30» ноября 2018г.	«30» ноября 2018г.	«30» ноября 2018г.

В данном документе пронумеровано,
прошнуровано
5 (Пять)
листов
Руководитель организационно-
юридического управления

Р.В. Витько