

Ивановский государственный политехнический университет	Система менеджмента качества	П СМК ИВГПУ
	ГОСТ Р ИСО 9001-2015	
	Положение	
	О порядке рассмотрения обращений граждан	
Изменения:	Дата введения:	с. 1 из 8



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО «ИВГПУ»

[Signature] Р.М. Алоян

12 2017

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

Иваново, 2017

	Должность	Ф.И.О./Подпись	Дата
Разработал	Директор ДКиКП	Н.А. Абрамова <i>[Signature]</i>	18.12.2017
Проверил			
Согласовал	Проректор по административной работе	Е.Н. Никифорова <i>[Signature]</i>	18.12.2017
Версия 1.0			

Ивановский государственный политехнический университет	Система менеджмента качества	П СМК ИВГПУ
	ГОСТ Р ИСО 9001-2015	
	Положение	
	О порядке рассмотрения обращений граждан	
Изменения:	Дата введения:	с. 2 из 8

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «Ивановский государственный политехнический университет» (ИВГПУ, Университет) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки РФ от 05.05.2012 №377 «Об утверждении Регламента внутренней организации Министерства образования и науки Российской Федерации» и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ИВГПУ, в том числе правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением порядка их рассмотрения.

1.2. Положение распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан и объединений граждан, поступившие в ИВГПУ 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. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1.3.1. обращение гражданина (далее обращение) – направленное в Университет в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

1.3.2. предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение различных сфер деятельности Университета, его органов управления, структурных подразделений, совершенствование локальных нормативных актов;

1.3.3. заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

1.3.4. жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Обращение, поступившее в Университет, подлежит обязательному рассмотрению в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

Ивановский государственный политехнический университет	Система менеджмента качества	П СМК ИВГПУ
	ГОСТ Р ИСО 9001-2015	
	Положение	
	О порядке рассмотрения обращений граждан	
Изменения:	Дата введения:	с. 3 из 8

2. Направление, прием и регистрация обращений

2.1. Граждане и объединения граждан могут направить письменное обращение в Университет одним из следующих способов:

- лично или через уполномоченного представителя в Управление делами ДКиКП, расположенное по адресу: г. Иваново, ул. 8 Марта, д.20, каб. 101;

- почтовым отправлением;

- в электронном виде;

- обратиться с устным обращением на личном приеме, осуществляемом должностными лицами Университета.

2.2. В случае, если письменное обращение (заявление о подтверждении факта обучения, периода работы либо получения документа об образовании, его дубликата) получено посредством почтовой связи или в электронном виде, оно должно быть оформлено собственноручно и подпись заявителя должна быть заверена (нотариусом, по месту работы, жительства).

2.3. Письменное обращение, поступившее в Университет, подлежит обязательной регистрации в Управлении делами ДКиКП в течение трех рабочих дней с момента поступления. При регистрации сотрудником Управления делами проверяется содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении. Все документы, приложенные к обращению, прикрепляются к тексту обращения.

2.4. В случае поступления письменного обращения (в т.ч. в электронной форме) непосредственно в структурное подразделение Университета или должностному лицу, соответствующее должностное лицо обязано обеспечить передачу обращения в Управление делами ДКиКП не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения для его регистрации и контроля за его исполнением.

2.5. При направлении письменного обращения лично, гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

3. Требования к оформлению обращений

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

- наименование Университета (ИВГПУ) либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронном виде);

- излагает суть предложения, заявления или жалобы;

Ивановский государственный политехнический университет	Система менеджмента качества	П СМК ИВГПУ
	ГОСТ Р ИСО 9001-2015	
	Положение	
	О порядке рассмотрения обращений граждан	
Изменения:	Дата введения:	с. 4 из 8

- при необходимости оформляет согласие на обработку персональных данных;

- ставит личную подпись и дату.

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

3.3. Обращение в электронном виде может быть подано с использованием формы, размещенной на сайте ИВГПУ в разделе «Электронная приемная» или лично ректору в Твиттере (<https://twitter.com/AloyanRM>). Электронное обращение также может оформляться и направляться через официальную электронную почту структурных подразделений Университета.

3.4. 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. Обращение должно быть написано собственноручно,

3.5. 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.

4. Рассмотрение обращений

4.1. После регистрации обращения передаются ректору (проректору) для определения должностного лица, ответственного за подготовку ответа на обращение. В соответствии с резолюцией ректора Управление делами ДКиКП ставит обращение на контроль и передает его в структурное подразделение (ответственному исполнителю структурного подразделения) для подготовки ответа на обращение.

4.2. Письменное обращение рассматривается в Университете в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, если меньший срок для подготовки ответа не установлен ректором (иным уполномоченным должностным лицом). С целью осуществления контроля за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений Управление делами за 5 рабочих дней до окончания срока подготовки ответа направляет ответственному должностному лицу напоминание посредством внутренней связи.

4.3. В исключительных случаях ректор Университета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.4. Должностное лицо Университета, ответственное за подготовку

Ивановский государственный политехнический университет	Система менеджмента качества	П СМК ИВГПУ
	ГОСТ Р ИСО 9001-2015	
	Положение	
	О порядке рассмотрения обращений граждан	
Изменения:	Дата введения:	с. 5 из 8

ответа, при рассмотрении обращения обязано:

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

- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

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

4.5. Ответ на обращение оформляется ответственным исполнителем на бланке Университета, визируется руководителем структурного подразделения и подписывается ректором (или иным уполномоченным лицом).

4.6. Ответ на обращение должен быть сдан ответственным исполнителем в Управление делами ДКиКП для регистрации и отправки гражданину не позднее чем за три рабочих дня до истечения общего срока для рассмотрения обращения.

4.7. Отправка ответа на обращения производится, как правило, почтовой связью общего пользования.

4.8. Письмо с ответом на обращение сдается Управлением делами ДКиКП на Почтамт не позднее рабочего дня, следующего за днем представления ответственным исполнителем ответа на обращение.

4.9. При подготовке и выдаче в ответ на обращение граждан запрашиваемых справок установленной формы или дубликатов документов оформление сопроводительного письма в обязательном порядке не требуется.

4.10. Ответы на обращения граждан, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу, указанному в обращениях.

4.11. В случае, если ответ по просьбе гражданина должен быть направлен ему по электронной почте, ответственный исполнитель должен обеспечить отправку ответа на обращение со служебной электронной почты на адрес электронной почты, указанный гражданином в обращении. Ответ на обращение отправляется с пометками «Уведомить о доставке этого сообщения», «Уведомить о прочтении этого сообщения».

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Ивановский государственный политехнический университет	Система менеджмента качества	П СМК ИВГПУ
	ГОСТ Р ИСО 9001-2015	
	Положение	
	О порядке рассмотрения обращений граждан	
Изменения:	Дата введения:	с. 6 из 8

5.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Университет вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.5. 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, ректор, должностное лицо, либо уполномоченное на то 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 Университет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Университета, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.7. 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.

5.8. В случае, если поступившее обращение предусматривает

Ивановский государственный политехнический университет	Система менеджмента качества	П СМК ИВГПУ
	ГОСТ Р ИСО 9001-2015	
	Положение	
	О порядке рассмотрения обращений граждан	
Изменения:	Дата введения:	с. 7 из 7

необходимость предоставления персональных данных физических лиц, подготовка ответа и предоставление запрошенных сведений осуществляются с учетом норм действующего законодательства о защите персональных данных.

5.9. Запросы, поступающие из правоохранительных органов в соответствии с законодательством, исполняются структурными подразделениями Университета в срок, указанный в запросе, а если срок не установлен – в течение 30 дней. В случаях, когда запрашиваемая информация не может быть представлена в установленный срок, инициатору запроса направляется письмо о невозможности его исполнения в указанный срок (с указанием причин), а также сообщается о возможном сроке его исполнения.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Университете проводится ректором. 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, на досках объявлений.

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

6.3. Содержание устного обращения и ответа на него при личном приеме заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1).

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

6.4. 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.

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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ « ____ » _____ 20__ год
время приема

Фамилия, имя, отчество гражданина контактный телефон	
Место работы гражданина, должность	
Паспортные данные, адрес регистрации гражданина	
Краткое содержание вопроса	
Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием	
Подпись лица, ведущего прием	
Сроки исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения	