



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Рязанский государственный медицинский университет  
имени академика И.П.Павлова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора № 332-г от 27.06.2019

## РЕГЛАМЕНТ

о порядке рассмотрения обращений граждан

Выпуск 03

Дата введения: 2019

Рязань, 2019

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник канцелярии	Э.Б. Курбатова	24.06.2019
Согласовал	Начальник юридического отдела	Д.В. Межевикин	24.06.2019
Согласовал	Ответственный представитель руководства в области качества, проректор по учебной работе	О.М. Урясьев	24.06.2019
Версия 03			Стр. 1 из 10

## 1 Общие положения

1.1 Регламент рассмотрения обращений граждан (далее - Регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, в том числе коллективные обращения граждан, поступившие в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Университет) и проведение личного приема ректором Университета или, по его поручению, руководителями структурных подразделений.

1.2 Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3 В настоящем Регламенте применяются следующие понятия:

1) обращение гражданина - направленные в Университет в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Университет;

2) предложение - обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности Университета, органов его управления и структурных подразделений;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета, его структурных подразделений и должностных лиц, либо критика деятельности Университета, его структурных подразделений и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод либо законных интересов, прав и свобод других лиц, нарушенных действиями / бездействиями либо решениями органов управления или должностных лиц Университета.

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Университета либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Университете.

6) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании или другом массовом мероприятии и подписанное организаторами или участниками этого мероприятия.

7) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшему в Университете, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Университет по уже рассматривавшему вопросу.

8) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

9) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором либо обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению этого лица в Университет, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешениях предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обраще-

ния, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

10) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, адресованный руководству Университета, по вопросам, входящим в компетенцию Университета.

1.4 При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

## **2 Документационное обеспечение работы с обращениями граждан**

2.1 Документационное обеспечение работы с обращениями граждан, поступивших в Университет, осуществляет канцелярия.

2.2 Документационное обеспечение работы с обращениями граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку обращений, в том числе поступивших в форме электронного документа;
- регистрацию обращений;
- уведомление гражданина о переадресации обращения в другую организацию;
- уведомление гражданина о продлении сроков рассмотрения обращений;
- контроль за сроками ответа на обращения;
- подготовку и передачу обращений на архивное хранение;
- обеспечение личного приема граждан.

2.3 Прием обращений граждан осуществляется:

- по почтовому адресу: ул. Высоковольтная, д.9 г. Рязань, 390026;
- в приемной ректора (в том числе полученные в ходе личного приема) по адресу: г. Рязань, ул. Высоковольтная, д.9, 3 этаж, кабинет №317.
- по факсу: +7(4912) 97-18-08;
- путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Университета <http://www.rzgmu.ru>;
- по адресу электронной почты Университета [rzgmu@rzgmu.ru](mailto:rzgmu@rzgmu.ru);

2.4 Личный прием граждан проводится ректором Университета, в соответствии с утвержденным графиком: четверг с 15-00 до 17-00. Запись граждан на проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру: +7 (4912)97-18-01.

2.5 Прием и первичная обработка обращений граждан

2.5.1 Письменные обращения, поступившие в Университет, передаются начальнику канцелярии для организации работы.

2.5.2 Письменные обращения, поступившие в форме почтового отправления, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;

- проверку наличия во вскрытом конверте документов; при этом конверты с пометкой «лично» не вскрываются;
- приобщение к обращению вместе с конвертом поступившие с обращением подлинники документов (фотографии, военный билет, документы об образовании и др.) и другие приложения.

Канцелярия составляет акт в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов и др.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается тремя работниками канцелярии. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения в течение трех рабочих дней, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

В случае отсутствия в конверте письменных вложений второй экземпляр акта подшивается в номенклатурное дело.

2.5.3 Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия документов, указанных в обращении или в описи документов во вложении к обращению.

В случае отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению, работниками канцелярии составляется акт.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается тремя работниками канцелярии. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

2.5.4 Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Университета, которому это обращение адресовано;
- фамилию, имя, отчество гражданина (отчество указывается при его наличии);
- почтовый адрес гражданина и/или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

2.5.5 Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Университета, которому это обращение адресовано;
- фамилию, имя, отчество гражданина (отчество указывается при его наличии);
- адрес электронной почты гражданина, если ответ должен быть направлен ему в электронной форме, либо почтовый адрес гражданина, если ответ должен быть направлен ему в письменной форме;
- изложение сути обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5.6 Обращение гражданина, представляющее собой жалобу на действия / бездействия должностных лиц Университета, не может быть направлено для разрешения указанным в обращении должностным лицам.

2.5.7 Письменные обращения граждан, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями настоящего Регламента, передаются в канцелярию для их регистрации.

## 2.6 Регистрация обращений граждан

2.6.1 Все обращения граждан, соответствующие требованиям настоящему Регламенту, подлежат регистрации в журнале. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

2.6.2 Обращения гражданина, направленное им в различные организации по одному и тому же вопросу, но поступившие в результате их перенаправления / переадресации в Университет, регистрируются под одним порядковым номером с добавлением через косую черту номера экземпляра обращения.

Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.6.3 Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

2.6.4 Прием письменного обращения может производиться непосредственно от гражданина - автора обращения, курьера, работника социальной службы и др. В этом случае по просьбе на втором экземпляре обращения, который остается у него, канцелярия делает отметку, включающую в себя: регистрационный номер, дату, фамилию и инициалы работника, принявшего обращение, номер телефона канцелярии.

2.6.5 Порядок работы с анонимными обращениями и обращениями, оформленными с нарушением установленных требований осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6.6 Обращения граждан по вопросам приёма на обучение в Университет учитываются и передаются в соответствующие структурные подразделения Университета.

2.7 Порядок рассмотрения обращений граждан в Научно-клинический центр гематологии, онкологии и иммунологии и стоматологическую поликлинику утверждается отдельным приказом ректора Университета.

### **3 Рассмотрение обращений граждан**

3.1 Зарегистрированные обращения граждан в день их регистрации передаются канцелярией Университета на рассмотрение ректору Университета либо должностному лицу, которому предоставлено право подписи ответов на обращения граждан.

Ректор Университета в течение двух рабочих дней с даты получения обращения гражданина принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), назначает ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителя / соисполнителей, определяет срок рассмотрения обращения и осуществляет контроль исполнения обращения.

3.2 Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение, и координирует работу соисполнителей.

Ответственный исполнитель и соисполнитель / соисполнители вправе давать поручения по обращению гражданина работникам, непосредственно им подчиненным.

3.3 Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращения гражданина обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
- готовить ответ гражданину в письменной форме с необходимым обоснованием;

3.4 При поступлении на официальную электронную почту Университета обращений от граждан, оформленных с нарушением требований настоящей Инструкции, канцелярия в течение трех рабочих дней направляет гражданину на адрес электронной почты ответ о необходимости обращения в Университет в установленном порядке.

3.5 Университет вправе оставить обращение гражданина без рассмотрения, если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Университета, членов их семей, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Ректор Университета вправе принять решение о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совер-

шенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

3.6 В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину в течение трех рабочих дней, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7 В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Университета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем гражданин уведомляется ответственным исполнителем в установленном порядке.

3.8. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день направления письменного ответа.

3.9. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнители обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения граждан работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо координирующему руководителю для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.

3.10. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на исполнителей и соисполнителей.

3.11. Обращения, жалобы и претензии о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствия применения административных и организационных мер защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью (или) развитию, а так же о наличии доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, и рассматриваются в течение срока, не превышающего 10 рабочих дней со дня их получения, и направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий.

3.12. В течение 10 рабочих дней со дня получения обращений, жалоб и претензий устанавливаются причины и условия возникновения доступа детей к информации, запрещенной для распространения среди детей, и принимаются меры по их устранению

3.13. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан для учета в работе и принятия мер. При этом заполняется журнал регистрации обращений граждан Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно.

#### **4 Подготовка ответа на обращение гражданина. Регистрация ответа на обращение гражданина**

4.1 Обращение гражданина считается разрешенными (исполненным) только в том случае, если рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, в соответствии с действующим законодательством приняты необходимые меры и гражданину даны исчерпывающие ответы.

4.2 Проект ответа на обращение гражданина готовит назначенный ответственный исполнитель.

Соисполнители, назначенные для рассмотрения обращения гражданина, направляют информацию о результатах рассмотрения обращения гражданина в части возложенных на них функций ответственному исполнителю. Срок представления соисполнителями данной информации устанавливается ответственным исполнителем, но не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина.

4.3 Решение о направлении гражданину ответа на его обращение в соответствии с представленным проектом ответа либо о направлении проекта ответа на доработку принимает ректор Университета.

Доработка проекта ответа осуществляется без продления срока рассмотрения обращения.

Ответ гражданину на обращение направляется не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

4.4 При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

4.5 Ответ на обращение, поступившее в Университет через официальный сайт Университета, по желанию гражданина направляется ему на адрес электронной почты либо на почтовый адрес. В случае если гражданин не указал, на какой адрес ему необходимо направить ответ, ответ направляется и на адрес электронной почты, и на почтовый адрес гражданина (в случае, если гражданин указал в обращении почтовый адрес).

4.6 Письмо-ответ гражданину регистрирует канцелярия. Регистрационный индекс письма-ответа на обращение гражданина включает в себя: дату, порядковый номер исходящего письма-ответа и индекс дела по номенклатуре дел Университета, в которое подшивается переписка по обращениям граждан.

Работник канцелярии в течение одного дня после регистрации оформляет почтовое отправление по указанному в обращении гражданина адресу.

#### **5 Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан**

5.1 Порядок осуществления контроля определяется настоящим Регламентом. Исполнение обращений граждан контролируется с целью:

– обеспечить рассмотрение обращений граждан в установленные сроки и в полном объеме;



– определить содержание принимавшихся ранее мер по обращениям граждан и выявить причины, по которым граждане обратились повторно.

5.2 Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, исполнение решений, принятых по обращениям граждан, возлагается на канцелярию Университета.

5.3 Контроль осуществляется путем запроса у ответственных исполнителей и / или соисполнителей устной либо письменной информации о ходе рассмотрения обращения гражданина.

5.4 Периодичность проверки хода исполнения обращения гражданина определяется работником канцелярии в зависимости от установленного срока рассмотрения.

5.5 Работники канцелярии, осуществляющие контроль, обязаны:

- контролировать ход рассмотрения обращений;
- информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения;
- содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;
- своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.6 Обращения граждан считаются рассмотренными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

## **6 Личный приём граждан**

6.1 Личный прием граждан имеют право осуществлять ректор Университета, а также проректоры и директор филиала по вопросам, отнесенным к их компетенции.

6.2 Ректор Университета проводит личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема в порядке очередности.

6.3 Канцелярия ведет журнал предварительной записи на личный прием. Предварительная запись на личный прием по вопросам, отнесенным к компетенции ректора, производится в течение рабочего дня.

6.4 В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть обращения.

6.5 Ректор с согласия гражданина дает ему устный ответ в случае, если в изложенном устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

6.6 В случае, если гражданин приносит на личный прием письменное обращение, оно регистрируется в том же порядке.

6.7 Информация о результатах личного приема (количество обращений, краткое содержание обращений и результаты рассмотрения обращений) ежеквартально канцелярия для анализирует количество поступивших обращений.

## **7 Информационно-справочная и аналитическая работа с обращениями граждан**

7.1 Гражданин вправе получить информацию, в том числе по телефону, о регистрации его обращения.

В случае если гражданин направил письменное обращение с просьбой сообщить дату и регистрационный номер ранее направленного обращения, канцелярия готовить письмо-ответ на бланке письма Университета за подписью ректора.

В случае если в телефонном звонке гражданин просит сообщить дату и регистрационный номер его обращения, канцелярия уточняет фамилию, имя, отчество обратившегося и вопрос, поставленный в тексте письменного обращения, сверяет полученные сведения со сведениями, размещенными в журнале регистрации, и сообщает гражданину требуемую информацию. Если сведения не подтверждаются или гражданин отказывается назвать свои фамилию, имя, отчество, то канцелярия вправе не сообщать информацию о дате и номере регистрации обращения.

7.2 Аналитический отчет о работе с обращениями граждан за календарный год формирует начальником канцелярии к 15 января года, следующего за отчетным.

В аналитическом отчете о работе с обращениями граждан отражаются сведения об общем количестве принятых обращений граждан, их содержании и результатах рассмотрения.

7.3 Промежуточные сведения о работе с обращениями граждан ежеквартально представляет ректору Университета начальник канцелярии.