



МИНЗДРАВ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава России)

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ректора

от 12.08.2022 № 158

Введено в действие

с 15.08.2022

ЭЛЕКТРОННЫЙ ВАРИАНТ

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ФГБОУ ВО ЮУГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ
СМК П 86-2022

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ.....	3
3.1 Термины и определения	3
3.2 Сокращения	3
4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	4
6 ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ	4
7 ТРЕБОВАНИЯ К ЭЛЕКТРОННОМУ ОБРАЩЕНИЮ	4
8 ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.....	4
9 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ	5
10 ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ	6
11 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	6
12 ХРАНЕНИЕ	6
13 АКТУАЛИЗАЦИЯ	6
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Форма карточки личного приема граждан	7
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	8

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящее положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и алгоритм действий при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – обращения) в федеральном государственном бюджетном учреждении высшего образования «Южно-Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – университет). Настоящее положение не распространяется на структурное подразделение Клиника ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава России.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее положение разработано в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конституция Российской Федерации.
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. №456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан».

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

В настоящем положении применены следующие термины, с соответствующими определениями:

3.1.1 должностное лицо: Лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в университете.

3.1.2 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 или его работников.

3.1.3 обращение: Поступившее непосредственно в университет или через государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение, или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба.

3.2 Сокращения

В настоящем положении не использованы сокращения.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Рассмотрение обращений осуществляется ректором, проректорами, руководителями структурных подразделений университета или представителями университета по доверенности.

4.2 Организация работы с обращениями в университете возложена на отдел документационного обеспечения управления организационно-правовой работы.

4.3 Обращения поступают в отдел документационного обеспечения управления организационно-правовой работы в письменной форме, в форме электронного документа на официальный адрес электронной почты университета kanc@chelsma.ru.

4.4 Регистрация обращений, поступивших в университет в письменной форме, форме электронного документа, осуществляется в журнале регистрации обращений, после чего передается на рассмотрение ректору (проректорам), а далее в соответствии с резолюцией – на исполнение соответствующим структурным подразделениям или должностным лицам.

4.5 Информирование о факте поступления обращения, его входящем регистрационном реквизите, наименовании структурного подразделения университета, ответственного за его исполнение, осуществляют работники отдела документационного обеспечения управления организационно-правовой работе.

4.6 Полностью оформленный ответ на обращение предоставляется в отдел документационного обеспечения для направления адресату обращения по электронной почте либо почтовым отправлением.

4.7 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в университет в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в университет в письменной форме.

4.8 Обращение и ответ на него после рассмотрения по существу хранятся в отделе документационного обеспечения управления организационно-правовой работы.

5 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1 Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе документационного обеспечения.

5.2 Обращения граждан, направленные вышестоящими органами государственной власти в университет с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки. Если вышестоящим органом государственной власти срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения граждан в отделе документационного обеспечения.

5.3 Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в отделе документационного обеспечения управления организационно-правовой работы.

5.4 Письменные обращения граждан о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

6 ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

6.1 Письменное обращение должно в обязательном порядке содержать наименование университета, фамилию, имя, отчество, должностного лица, либо должность лица, которому направляется обращение, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) автора обращения, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись автора обращения и дату составления обращения.

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

7 ТРЕБОВАНИЯ К ЭЛЕКТРОННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

7.1 В обращении, поступившем в электронной форме, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8 ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

8.1 Личный прием граждан в университете осуществляется ректором, проректорами в соответствии с утвержденным графиком.

8.2 Организацию личного приема граждан осуществляют секретари руководителей.

8.3 График личного приема размещен на сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.4 При личном приеме гражданин должен иметь документ, удостоверяющий личность.

8.5 Запись на личный прием осуществляется секретарями руководителей в журнале личных приемов граждан (таблица 1).

8.6 На каждый прием секретарем руководителя оформляется карточка личного приема граждан (приложение А).

8.7 Журналы личных приемов граждан хранятся у секретарей руководителей, заполненные карточки личного приема граждан хранятся в отделе документационного обеспечения.

8.8 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

Таблица 1 – Форма журнала личных приемов граждан

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Контактный телефон, почтовый адрес, адрес электронной почты	Краткое содержание обращения (заявления, предложения, благодарности, жалобы)	Примечание

9 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ

9.1 Гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях: в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

9.2 В обращении обжалуется судебное решение – юридическим отделом управления организационно-правовой работы обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней со дня его регистрации в отделе документационного обеспечения.

9.3 В письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4 Текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сотрудником отдела документационного обеспечения в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, – ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения в отделе документационного обеспечения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.6 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, проректор или 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 адрес университета. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.7 В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в отделе документационного обеспечения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

9.8 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.

9.9 Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

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

10 ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

10.1 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать копии текста обращения, ответов и других документов, адресованных и ранее направленных ему с использованием собственных технических средств;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.9 настоящего положения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

11 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

11.1 Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан несет исполнитель, названный первым в резолюции.

12 ХРАНЕНИЕ

Настоящий документ хранится:

- подлинник в отделе менеджмента качества;
- копии в структурных подразделениях университета.

13 АКТУАЛИЗАЦИЯ

Актуализация настоящего положения осуществляется один раз в 3 года или по мере необходимости.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Форма карточки личного приема граждан

Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Контактный телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа в случае необходимости	Содержание обращения (заявления, предложения, благодарности, жалобы)	Согласие гражданина на получение ответа в устной форме (подпись гражданина)	Информация о результате приема		Примечание
					Предоставление ответа в устной форме (содержание ответа)	Прием письменного обращения в ходе личного приема	

Прием провел _____
(должность, ФИО)

Сведения в карточку внесены _____
(должность, ФИО)

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Изм.	Номера листов (страниц)				Всего листов	Номер документа	Дата	Подпись
	измененных	заменённых	новых	аннулированных				

РАЗРАБОТЧИК	И.о. начальника отдела документационного обеспечения	Ю.В. Мачулина
ВВЕДЕНО ВПЕРВЫЕ		