



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Республики Крым
«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»
(ГБОУВО РК КИПУ имени Февзи Якубова)

ПРИКАЗ

« 17 » марта 2020 г.

№ 102

г. Симферополь

*О введении в действие
Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема в ГБОУВО РК КИПУ
имени Февзи Якубова*

В соответствии с решением ученого совета Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова» от 02.03.2020 г., протокол № 11,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова».
2. Управлению информатизации настоящее Положение разместить на официальном сайте университета с момента введения его в действие настоящим приказом.
3. Приказ от 09.02.2017 г. № 42 «О введении в действие Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в ГБОУВО РК КИПУ» считать утратившим силу.
4. Управлению документооборота и контроля довести данный приказ до сведения заинтересованных лиц.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Основание: выписка из протокола заседания ученого совета КИПУ имени Февзи Якубова от 03.03.2020 г. № 01.7-34

Первый проректор

А.И. Лучинкина

Согласовано
Начальник юридического отдела

А.Н. Юнусова



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖИ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Республики Крым
«Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»



УТВЕРЖДАЮ
Председатель ученого совета
КИПУ имени Февзи Якубова
Ч.Ф. Якубов
«16» марта 20 20 г.

Введено в действие приказом КИПУ
имени Февзи Якубова
«17» марта 20 20 г. № 102

Протокол ученого совета КИПУ
имени Февзи Якубова
«02» марта 2020 г. № 11
Ученый секретарь Т.М. Шамилев

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ ИНЖЕНЕРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ФЕВЗИ ЯКУБОВА»

Симферополь, 2020

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова» (далее – Положение) регулирует отношения, связанные с обращениями граждан в КИПУ имени Февзи Якубова, разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- Конституцией Республики Крым;
- Законом Республики Крым от 06 июля 2015 г. № 131-ЗРК/2015 «Об образовании в Республике Крым»,
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым;
- Уставом и локальными нормативными актами Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова» (далее КИПУ имени Февзи Якубова, университет).

1.2. 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.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на отношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Настоящее Положение определяет порядок обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных, индивидуальных и коллективных обращений граждан и юридических лиц с уведомлением граждан и юридических лиц о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1.5.1. **Обращение гражданина** – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, поступившие в КИПУ имени Февзи Якубова в письменной форме или в форме электронного документа.

1.5.2. **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов, основной деятельности, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности в КИПУ имени Февзи Якубова.

1.5.3. **Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Конституции Республики Крым, законах Республики Крым, в локальных актах КИПУ имени Февзи Якубова и других правовых актах об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

1.5.4. **Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями должностных лиц.

1.5.5. **Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.5.6. **Электронное обращение** – обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приёмная и пр.).

1.5.7. **Первичное обращение** – обращение, поступившее от данного автора по

данному вопросу впервые.

1.5.8. **Вторичное обращение** – обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.5.9. **Повторное обращение** – обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

1.5.10. **Неоднократные обращения** – обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы, по существу.

1.5.11. **Письменный ответ** – ответ на обращение автора в письменной форме, отправленный через почтовое отделение связи.

1.6. Сторонами являются:

- граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, обладающие правоспособностью и дееспособностью;

- исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения – работник КИПУ имени Февзи Якубова, назначенный ректором, проректором по направлению деятельности, ответственный за рассмотрение обращения, подготовку и направление ответа гражданину.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется ректором университета, первым проректором университета, проректорами университета (иными лицами по их поручению), руководителями структурных подразделений университета.

1.8. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее – делопроизводство), поступивших в университет обращений граждан осуществляет управление документооборота и контроля КИПУ имени Февзи Якубова (далее – УДК).

1.9. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в университет: 295015, г. Симферополь, пер. Учебный, 8.

2. Право гражданина на обращение

2.1. Граждане имеют право направлять в КИПУ имени Февзи Якубова индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения в КИПУ имени Февзи Якубова гражданин имеет право:

3.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

3.1.2. 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.

3.1.3. Получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.4. 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление

письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Обращения граждан поступают в КИПУ имени Февзи Якубова на бумажном носителе или в электронной форме.

5.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование организации или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляется обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- дату составления обращения и личная подпись.

5.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

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

6. Направление и регистрация обращения

6.1. Обращение, поступившее в КИПУ имени Февзи Якубова, подлежит обязательной регистрации в УДК в течение трёх дней с момента поступления.

6.2. На каждом обращении, поступившем в университет, проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Регистрационный номер включает начальную букву фамилии автора обращения и порядковый номер поступающего обращения в пределах календарного года. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, если они необходимы для обеспечения систематизации, поиска, анализа и сохранности обращений граждан в данной организации.

6.3. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

6.4. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению.

6.5. УДК при регистрации обращения проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

6.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения ректору КИПУ имени Февзи Якубова.

6.7. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции КИПУ имени Февзи Якубова, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

6.8. Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в КИПУ имени Февзи Якубова из федеральных и региональных органов власти заявления граждан о проведении собраний, демонстраций, шествий, пикетирования, регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение ректору университета незамедлительно.

6.9. В случае поступления обращений во второй половине дня, предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

6.10. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем,

остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.11. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

6.12. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1).

В журнале в обязательном порядке указывается регистрационный номер, дата поступления, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес проживания, количество листов в обращении, вид и краткое содержание обращения, фамилия, имя, отчество сотрудника, кому передано на исполнение с указанием срока исполнения, отметка об исполнении.

6.13. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов власти подлежат учету в контрольных карточках (далее – карточка) (приложение №2).

6. 14. В контрольную карточку вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество корреспондента (автора обращения), дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в строке «Корреспондент» пишется «коллективное» и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа, или лица, чья фамилия указана первой:

- краткое содержание документа;
- резолюция руководителя;
- фамилия, имя, отчество исполнителя (исполнителей);
- срок исполнения;
- отметка о ходе выполнения;
- отметка о подготовке ответа.

6.15. При регистрации поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (№ 32/1, №32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

6.16. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

6.16.1. В письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ.

6.16.2. В 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.

6.16.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

6.17. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

6.17.1. Обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения; по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

6.17.2. Обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу.

6.17.3. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

6.17.4. Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

6.18. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. Сроки рассмотрения обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в КИПУ имени Февзи Якубова, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в УДК. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не **превышающий 30 дней со дня его регистрации**, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

7.2. Сроки исполнения незамедлительных (**в течение 1 дня**), срочных (**не позднее 3 дней**) и оперативных (**не позднее 10 дней**) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

7.3. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но **не позднее 15 дней** со дня их получения.

7.4. В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

7.5. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, должностное лицо, давшее поручение (резолюцию) к обращению, вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения. При этом общий срок решения вопросов, затронутых в обращении, **не может превышать 60 дней**.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Обращение, поступившее в КИПУ имени Февзи Якубова, подлежит обязательному рассмотрению в КИПУ имени Февзи Якубова.

8.2. Ректор университета (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости – соисполнителей), излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

УДК направляет обращение соответствующим исполнителям для рассмотрения и ответа автору в трехдневный срок со дня регистрации либо получения соответствующего поручения резолюции) по обращению.

При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение, считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов ответственный исполнитель

обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

8.3. При поступлении обращения университет:

8.3.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

8.3.2. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

8.3.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

8.4. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в КИПУ имени Февзи Якубова:

8.4.1. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КИПУ имени Февзи Якубова.

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа.

8.4.2. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

Формальные ответы не допускаются.

8.4.3. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

8.4.4. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются.

Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

8.4.5. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты, а именно: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

8.5. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя от коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по почтовому адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся. В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанному ими адресу.

8.6. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

Обращение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно;
- если дан обоснованный отказ по существу обращения;
- если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

8.7. Ответ на обращение гражданина, подписывает ректор университета, либо уполномоченное им иное лицо, при этом ответ оформляется на бланке письма университета.

Все материалы, связанные с рассмотрением обращения, в полном объеме возвращаются в УДК для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. КИПУ имени Февзи Якубова при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и

имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение **семи дней** со дня регистрации обращения работник управления документооборота и контроля уведомляет гражданина, направившего обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.3. 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, то ректор или проректор КИПУ имени Февзи Якубова по направлению деятельности 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 КИПУ имени Февзи Якубова. Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, уведомляет гражданина, направившего обращение, о данном решении.

9.4. 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, исполнитель, то ответственный за рассмотрение обращения, сообщает гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.5. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в КИПУ имени Февзи Якубова.

10. Контроль исполнения обращений граждан

10.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

10.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля;
- своевременное устранение нарушений, выявленных при реализации законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

10.3. Координацию работы по рассмотрению обращений граждан и контроль сроков исполнения обращений граждан в КИПУ имени Февзи Якубова осуществляет УДК.

10.4. Контроль исполнения обращений по существу осуществляет исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения гражданина. В случае назначения нескольких исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения гражданина, ответственность распределяется в равной степени.

10.5. Контрольные сроки рассмотрения обращений граждан указываются в поручениях (резолюциях) к обращениям и контрольной карточке обращения. При приближении сроков работники УДК уведомляют исполнителя о наступлении сроков. О факте несвоевременного рассмотрения обращения и пропуска срока подготовки ответа сотрудники УДК информируют руководство университета.

10.6. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям,

подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым, который обобщает информацию соисполнителей и контролирует своевременность предоставления ими информации по обращению, а также готовит обобщенный ответ по обращению.

10.7. Исполнитель в установленные сроки рассматривает обращение, о результатах рассмотрения обращения готовит ответ заявителю.

10.8. Информация о результатах рассмотрения обращения (копия ответа заявителю) представляется исполнителем в УДК для проверки качества, сроков его рассмотрения и последующего отправления заявителю.

10.9. Для снятия обращения с контроля работник УДК формирует по каждому обращению дело с приложением копий ответов и докладывает лицу, давшему поручение (резолюцию) по обращению.

10.10. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения.

10.11. Ответы на контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должна быть указана окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается ответственным исполнителем или руководителем, давшим поручение (резолюцию) по обращению.

10.12. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля начальником УДК или должностным лицом, давшим поручение (резолюцию) по обращению, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, принято обоснованное решение и приняты необходимые меры по его исполнению, а заявитель уведомлен о результатах проверки обращения.

10.13. Решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, доводится до сведения гражданина в письменной форме со ссылкой на действующее законодательство и изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения. При этом указываются меры, принятые исполнителем для проверки этого обращения.

10.14. Днем окончания рассмотрения обращения является день направления ответа заявителю на его обращение.

10.15. УДК в пределах своей компетенции координирует работу по контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует руководство КИПУ имени Февзи Якубова о нарушениях исполнительской дисциплины.

10.16. УДК проводится текущая проверка полноты, качества и сроков рассмотрения обращений граждан исполнителями (при работе с поступившими ответами, закрытии рассмотренных обращений, направлении напоминаний о наступлении сроков рассмотрения обращений и т.д.).

10.17. При поступлении жалоб на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявлении нарушений при их рассмотрении УДК могут проводиться внеплановые проверки работы с обращениями граждан у соответствующих исполнителей.

10.18. Решение о проведении внеплановой проверки принимается ректором КИПУ имени Февзи Якубова. В ходе плановых и внеплановых проверок проверяются полнота и качество рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков их рассмотрения.

10.19. Срок хранения документов по обращениям граждан, связанных с их рассмотрением решением затронутых вопросов, составляет пять лет.

10.20. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

11.1. Личный прием граждан в университете проводится ректором, проректорами по предварительной записи согласно графика, утвержденного приказом ректора и размещенным на сайте КИПУ, о чем делается соответствующая запись в журнале личного приема граждан приложение № 3).

В случае отсутствия ректора (командировка, отпуск, иные обстоятельства), прием осуществляется первым проректором либо одним из проректоров. В случае переноса приема на другой из дней, или изменения времени приема, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

Первый проректор, проректоры личный приём граждан проводят по месту расположения рабочих кабинетов.

11.2. Предварительная запись на личный прием к ректору, проректорам университета осуществляется секретарем ректора, помощником первого проректора, секретарями проректоров соответственно.

11.3. Устные обращения граждан, подлежат регистрации путем составления контрольной карточки личного приема (приложение № 4), которые заполняются секретарем ректора, помощником первого проректора, секретарями проректоров, присутствующими на приеме граждан.

11.4. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений университета, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

11.5. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

11.6. Ректор университета (или иное лицо по его поручению), проректоры при проведении **личного** приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

11.7. По окончании личного приема ректор (или иное лицо по его поручению), проректоры доводят до сведения заявителя свое решение, информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

11.8. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию КИПУ имени Февзи Якубова, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

11.9. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения ректором университета или первым проректором (проректорами), либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

11.10. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке иного приема, так и в письменной форме, ректор университета (или иное лицо) ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём

делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

11.11. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

11.12. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо университета, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

11.13. Организация и проведение личного приема руководителями структурных подразделений КИПУ имени Февзи Якубова осуществляется самостоятельно в соответствии с настоящим Положением.

Разработано управлением документооборота и контроля КИПУ имени Февзи Якубова совместно с юридическим отделом КИПУ имени Февзи Якубова.

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор

А.И. Лучинкина

Проректор по административно-хозяйственной работе

С.С. Мусаев

Проректор по научной и инновационной деятельности

Т.П. Гордиенко

Проректор по воспитательной и социальной работе

М.С. Джиляджи

Председатель ОО ППОР

Т.Ш. Ибрагимов

Председатель ОО ППОС

Э.Ш. Османова

Начальник юридического отдела

А.Н. Юнусова

Начальник управления документооборота и контроля

С.Р. Абдураманова

Приложение № 2
к Положению о порядке обращений граждан и
организации личного приема граждан в
Государственном бюджетном образовательном
учреждении высшего образования Республики
Крым «Крымский инженерно-педагогический
университет имени Февзи Якубова»

КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Корреспондент _____

Входящий № и дата	Дата и индекс полученного документа

Содержание документа _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Корреспондент _____

Входящий № и дата	Дата и индекс полученного документа

Содержание документа _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Приложение № 4

к ПОЛОЖЕНИЮ о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования Республики Крым «Крымский инженерно-педагогический университет имени Февзи Якубова»

Лицевая сторона учетной карточки личного приема	
Дата приема _____	№ _____
Вёл прием: _____	
Ф.И.О. заявителя _____	
Адрес заявителя _____	

КОНТРОЛЬ _____	

Социальное положение: _____	
Количество обращений _____	
Повторность _____	
Содержание беседы _____	

РЕЗОЛЮЦИЯ _____	

Обратная сторона учетной карточки личного приема	
Направлено в структурное подразделение _____	
РЕЗУЛЬТАТ приема _____	

Комментарий работника _____	

Отметка о снятии с контроля _____	

