	<p align="center">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p align="center">ПП-21-17</p>	<p align="center">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p align="center">стр. 1 из 13</p>


ПРИНЯТО
Ученым Советом ФГБОУ ВО
УГМУ Минздрава России
« 19 » января 2018 года
протокол заседания № 6

УТВЕРЖДЕНО и введено в действие
приказом и.о. ректора ФГБОУ ВО УГМУ
Минздрава России
О.П.Ковтун
от « 23 » января 2018 года
№ 25-р

Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России

Информация об ответственном разработчике:

Должность, подразделение	Ф.И.О.	Подпись, дата	Контактный телефон
Начальник юридического отдела	Николаенко В.В.		214-86-73


	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
ПП-21-17	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	стр. 2 из 13

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений	4
3. Прием и регистрация обращения	4
4. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Университета	6
5. Организация личного приема граждан	8
6. Проведение личного приема	
7. Анализ обращений	10
8. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан	10
Лист согласования	12
Лист регистрации изменений	13

Сокращения и обозначения:

ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России, Университет	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации
--	--

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p>ПП-21-17</p>	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p style="text-align: right;">стр. 3 из 13</p>

I. Общие положения

1. Настоящее Положение об организации рассмотрения обращений граждан в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Положение) разработано на основании требований Федерального [закона](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.07.2015 N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации".


2. Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Университет).

3. Положение распространяет свое действие на обращения граждан, поступающие в Университет в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, включая электронную, факсимильной связи (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Должностные лица Университета, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

5. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется Общим отделом Университета и помощником ректора Университета.

6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений.

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p>ПП-21-17</p>	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p style="text-align: right;">стр. 4 из 13</p>

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

7. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Университета: 620028, г. Екатеринбург, ул. Репина, д.3.

8. Адрес Университета для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Екатеринбург, ул. Репина, д.3, Общий отдел (каб. 103).

9. Режим работы Общего отдела Университета:

понедельник- пятница	- с 09.00. до 17.30.
обеденный перерыв	-с 13.00 до 13.30.

10. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Университета:

usma@usma.ru.

11. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру:
8 (343) 371-64-00.


12. В зависимости от способа направления обращения: гражданином лично, посредством почтовой связи, факсимильно, электронной почтой, информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Университета, ответственного за его исполнение, осуществляет Общий отдел по телефонному номеру: 8 (343) 214-86-71, помощник ректора по телефонному номеру: 8 (343) 214-86-52:

понедельник- пятница	- с 09.00. до 17.30.
обеденный перерыв	-с 13.00 до 13.30.

13. График личного приема граждан ректором Университета и руководителями структурных подразделений размещается на информационных стендах, находящихся в зданиях Университета, а также на его официальном сайте.

III. Прием и регистрация обращения

14. Поступающие в Университет письменные обращения принимаются и регистрируются Общим отделом.

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p>ПП-21-17</p>	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p style="text-align: right;">стр. 5 из 13</p>

15. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Университета, либо должность соответствующего лица Университета, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

17. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением работниками Общего отдела Университета:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

18. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Общего отдела составляются акты на письма:


- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками Общего отдела Университета.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение ректора.

19. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Общего отдела Университета возвращаются на почту невскрытыми.

20. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p>ПП-21-17</p>	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p style="text-align: right;">стр. 6 из 13</p>

докладываются ректору Университета, который накладывает резолюцию, определяя исполнителей и соисполнителей, и передает их, в зависимости от содержания обращения, ответственным исполнителям: проректорам, руководителям структурных подразделений Университета.

21. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Университета, ответственным исполнителем является структурное подразделение Университета или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - структурное подразделение - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Университета, не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям - соисполнителям работники Общего отдела направляют копии обращения.

22. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.


IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Университета

23. Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя, принимает обращение, знакомится с его содержанием, принимает решение о его рассмотрении и готовит проект ответа.

24. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

25. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

26. В случае, если текст письменного обращения не поддается

	<p align="center">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p align="center">ПП-21-17</p>	<p align="center">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p align="center">стр. 7 из 13</p>

прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Университете сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

27. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Университета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Данное решение структурное подразделение - ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.


28. 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.

29. Общий срок рассмотрения обращений Университетом по существу определяется в соответствии с [Законом и составляет](#) 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#) Закона, ректор Университета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

30. Структурное подразделение - соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

31. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения - ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

32. В случае необходимости рассматривающие обращение работники

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p>ПП-21-17</p>	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p style="text-align: right;">стр. 8 из 13</p>

соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается ректором Университета. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой, которая приобщается к обращению.

33. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись ректору Университета.

34. Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

35. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

36. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке Университета и направляются на подписание ректору Университета.

37. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.


38. Ответы на обращения, подписанные ректором Университета, направляются в Общий отдел Университета для регистрации и отправки адресатам.

39. Дата поступления ответа на обращение в Общий отдел Университета является датой окончательного его исполнения.

V. Организация личного приема граждан

40. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Университета. Для этого они оборудуются:

- а) системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
- б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- в) доступными местами общественного пользования (туалетами);
- г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p>ПП-21-17</p>	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p style="text-align: right;">стр. 9 из 13</p>

населения;

д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

41. Организацию личного приема граждан ректором Университета и должностными лицами по поручению ректора осуществляет его помощник путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема ректором Университета либо отказе в приеме на основании того, что гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

42. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Университета осуществляют должностные лица структурных подразделений путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени либо отказе в приеме на основании того, что гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

VI. Проведение личного приема

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


44. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

45. Помощник ректора вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

46. При проведении личного приема граждан ректора, в случае необходимости, привлекает проректоров и руководителей структурных подразделений Университета.

47. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

48. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p>ПП-21-17</p>	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p style="text-align: right;">стр. 10 из 13</p>

49. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Университета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

50. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

VII. Анализ обращений

51. Руководители структурных подразделений Университета обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Университетом в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Университета.


52. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений Университета ректору направляется аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пункте 51 Положения.

VIII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

53. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

54. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p>ПП-21-17</p>	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p style="text-align: right;">стр. 11 из 13</p>


поручений по обращениям;

д) снятие обращений с контроля.

55. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем и заместителями руководителя структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

56. Руководители структурных подразделений Университета должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

57. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России)</p>	
<p>ПП-21-17</p>	<p style="text-align: center;">Юридический отдел Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России</p>	<p style="text-align: right;">стр. 12 из 13</p>

СОГЛАСОВАНО:		
Должность, звание Ф.И.О.	Личная подпись	Комментарии
И.о. проректора по научной работе Ю.В. Мандра		
И.о. проректора по лечебной работе и международным связям С.А. Коротких		
И.о. проректора по дополнительному образованию и подготовке кадров высшей квалификации А.У. Сабитов		
И.о. проректора по административно- хозяйственной работе В.А.Батмазов		
И.о. проректора по учебной работе А.В.Зырянов		
Декан лечебно-профилактического факультета С.А. Чернядьев		
Декан медико-профилактического факультета Г.М. Насыбуллина		
Декан педиатрического факультета Т.В. Бородулина		
Декан стоматологического факультета С.Е. Жолудев		
Декан фармацевтического факультета Г.Н. Андрианова		
Декан факультета повышения квалификации и профессиональной переподготовки С.В. Цвиренко		
Декан факультета психолого- социальной работы и высшего сестринского образования Е.С. Набойченко		
Начальник управления экономики, бухгалтерского учета и отчетности Л.Л.Карпович		
Начальник Управления кадров В.Д. Петренюк		
Начальник Управления системы менеджмента качества Л.Л. Кузина		

