



Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)

Положение

ЮУрГАУ-XX-__-__

О порядке рассмотрения обращений граждан

Рассмотрено на заседании Ученого совета
ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ

«__» _____ 2018 г.

(протокол № _____)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ

В.Г. Литовченко

«__» _____ 2018 г.

МП

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан

ЮУрГАУ-П-02-3__/_-18

Версия 01

(ПРОЕКТ)

Троицк
2018

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>

ЮУрГАУ-XX-_-_-
/-_-

СОДЕРЖАНИЕ ДОКУМЕНТА

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДОКМЕНТА	3
2.НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
3.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН.....	4
4.РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	8
5.ПОДГОТОВКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА.РЕГИСТРАЦИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА.....	10
6.КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	12
7. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН.....	13
8.ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ И АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН	14
9.ПОДГОТОВКА И ПЕРЕДАЧА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА АРХИВНОЕ ХРАНЕНИЕ	15
10.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	16
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	17
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	18

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
ЮУрГАУ-XX-__-__ _/_-__	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) регламентирует работу с обращениями граждан, в том числе коллективными обращениями граждан, поступившие в Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (далее - Университет) и проведение личного приема ректором и проректорами Университета или, по их поручению, руководителями служб, директорами институтов и директором техникума.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии со следующими документами:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федеральных законов от 29.06.2010 №126-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 07.05.2013 №80-ФЗ, от 02.07.2013 №182-ФЗ, от 24.11.2014 №357-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 №19-П);

- Уставом ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ.

2.2. В настоящем Порядке применяются следующие понятия:

1) *обращение гражданина* - направленные в Университет в письменной форме или направленное посредством электронного сообщения, 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 (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц Университета.

5) *должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Университета либо выполняющее организацион-

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>
ЮУрГАУ-ХХ-__-__ __/__/__	но-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Университете. 6) <i>коллективное обращение</i> - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании или другом массовом мероприятии и подписанное организаторами или участниками этого мероприятия. 7) <i>первичное обращение</i> - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Университете, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Университет по уже рассматривавшемуся вопросу. 8) <i>дубликат обращения</i> - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя. 9) <i>повторное обращение</i> - 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 разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения. 10) <i>запрос</i> - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства, документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также членами Совета Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации или Законодательного собрания Челябинской области (депутатский запрос), адресованный руководству Университета, по вопросам, входящим в компетенцию Университета. 2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. 2.4. Координацию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Университет, осуществляет проректор в соответствии с установленным в Университете распределением обязанностей. 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН 3.1. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан, поступивших в Университет, осуществляет структурное подразделение Университета, которому определена данная задача (далее канцелярия). 3.2. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан включает в себя: — прием и первичную обработку обращений, в том числе поступивших в форме электронного документа;
<i>Версия 01</i>	



Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)

Положение

ЮУрГАУ-ХХ-_-_-
/-_-

О порядке рассмотрения обращения граждан

- 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.

3.3. Прием обращений граждан осуществляется:

- по почтовому адресу: 457100, г. Троицк, ул. Гагарина, д.13.
- в канцелярию, по адресу: г. Челябинск, пр. Ленина, д.75, каб. 203, в соответствии с графиком работы:

понедельник - пятница с 8.45 до 17.00

перерыв на обед с 12.00 до 13.00

суббота, воскресенье - выходные дни;

- по адресу электронной почты – mail@sursau.ru
- на официальном сайте: <https://юургау.рф> в разделе «О вузе»

3.4. Информация о графике личного приема ректора Университета, проректоров, директоров институтов (дата, время и место проведения) размещается на официальном сайте Университета.

Контактная информация (адрес, номер кабинета, номер телефона и др.) для предварительной записи на личный прием к ректору Университета, проректорам и директорам институтов размещается на официальном сайте Университета.

3.5. Прием и первичная обработка обращений граждан:

3.5.1. Письменные обращения, поступившие в Университет, передаются руководителю канцелярии для организации работы.

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

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия в 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:



Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)

Положение

ЮУрГАУ-ХХ-_-_-
/-_-

О порядке рассмотрения обращения граждан

– 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.

3.5.3 Письменные обращения, поступившие посредством средств телекоммуникации, 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.

3.5.4 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.

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

– наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>
ЮУрГАУ-ХХ-_-_- _/_-_-	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. Обращение гражданина, представляющее собой жалобу на действия (бездействия) должностных лиц Университета, не может быть направлено для разрешения указанным в обращении должностным лицам. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями настоящего Порядка, передаются в канцелярию для их регистрации. 3.6. Регистрация обращений граждан 3.6.1 Все обращения граждан, соответствующие требованиям настоящего Порядка, подлежат регистрации в информационной системе «Электронный Документооборот» (далее - информационная система). Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения. 3.6.2 Регистрационный номер обращения состоит из номера дела, порядкового номера и начальной буквы фамилии автора поступившего обращения. Регистрационный номер коллективных обращений состоит из номера дела, порядкового номера и сокращения «колл.» (сокращенной формы слова «коллективный»). 3.6.3 Регистрационный номер может дополняться буквенными знаками «п», «з», «ж», которые соответствуют видам обращений - предложение, заявление, жалоба. 3.6.4 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. 3.6.5 Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В Информационной системе в регистрационной карточке и на штампе делается отметка «повтор обращения».
Версия 01	



Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)

Положение

ЮУрГАУ-XX-_-_-
/_-_-

О порядке рассмотрения обращения граждан

При регистрации повторного обращения в информационной системе в регистрационной карточке входящего документа в закладке «связанные документы» прикрепляются ссылки на регистрационные карточки предыдущих обращений данного гражданина. 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.

3.6.6 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.

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

3.6.8 Обращения граждан по вопросам приема на обучение в Университет учитываются и передаются в соответствующие структурные подразделения Университета, в задачи которых входит обеспечение профориентационной работы и приемной кампании.

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Зарегистрированные обращения граждан в день их регистрации передаются канцелярией на рассмотрение ректору Университета либо должностному лицу, которому предоставлено право подписи ответов на обращения граждан (далее - координирующий руководитель).

Координирующий руководитель 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.

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

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

4.3. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей представляется координирующему руководителю, направившему обращение.

 ЮУрГАУ-ХХ-_-_- _/_-_-	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>
ние на рассмотрение, в течение трех рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение. Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей учитывается в информационной системе. 4.4. 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; – представлять к обязательной регистрации в информационной системе принятые решения по рассмотрению обращения гражданина, в том числе прикреплять к регистрационной карточке исходящего документа сканированные копии документов о принятых решениях. 4.5. При поступлении на официальную электронную почту Университета обращений от граждан, оформленных с нарушением требований настоящего Порядка, канцелярия в течение трех рабочих дней направляет гражданину на адрес электронной почты ответ о необходимости обращения в Университет в установленном порядке. 4.6. 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 совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. 4.7. 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. 4.8. 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 безоснова-	
Версия 01	

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
ЮУрГАУ-XX-__-__-__-__	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>

тельности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем гражданин уведомляется ответственным исполнителем в установленном порядке.

4.9. 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.

В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены руководителем, но не более чем на 30 дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в установленном порядке с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

4.10. 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.

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

5. ПОДГОТОВКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА. РЕГИСТРАЦИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА

5.1. Обращение гражданина считается разрешенным (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.

5.2. 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 семи дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина.

5.3. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина ответственный исполнитель не позднее чем за семь дней до истечения срока рассмотрения

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
ЮУрГАУ-XX-_-_- _/_-_-	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>

обращения гражданина представляет координирующему руководителю служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина. В случае принятия координирующим руководителем решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина ответственный исполнитель незамедлительно готовит уведомление о продлении срока рассмотрения.

Канцелярия производит необходимую отметку в информационной системе о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в течение одного рабочего дня с даты получения уведомления от ответственного исполнителя.

Уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения готовит в установленном порядке ответственный исполнитель.

5.4. Решение о направлении гражданину ответа на его обращение в соответствии с представленным проектом ответа либо о направлении проекта ответа на доработку принимает координирующий руководитель.

Доработка проекта ответа осуществляется без продления срока рассмотрения обращения.

5.5. Ответ гражданину на обращение подписывает ректор либо по его поручению координирующий руководитель.

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

При создании ответа на обращение гражданина (исходящего документа) в информационной системе в регистрационной карточке в закладке «связанные документы» необходимо прикреплять ссылку на регистрационную карточку обращения (входящего документа), на который подготовлен ответ.

5.6. 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.

5.7. 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).

5.8. 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 подши-

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
ЮУрГАУ-XX-_-_- _/_-_-	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>

вается переписка по обращениям граждан.

Работник канцелярии вносит необходимые сведения в информационную систему и в течение одного дня после регистрации оформляет почтовое отправление по указанному в обращении гражданина адресу.

Работник канцелярии проставляет запись «В дело» на копии письма-ответа, указывает индекс дела в соответствии с номенклатурой дел Университета и ставит личную подпись.

6. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. 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.

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

6.3. Контроль осуществляется в информационной системе, а также путем запроса у ответственных исполнителей и / или соисполнителей устной либо письменной информации о ходе рассмотрения обращения гражданина.

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

6.5. Работники канцелярии, осуществляющие контроль, обязаны:

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

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

 ЮУрГАУ-XX-_-_- /_-_-	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>
6.7. Обращения граждан считаются рассмотренными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы. После снятия обращения с контроля в информационной системе, в регистрационной карточке обращения автоматически проставляется отметка исполнения и обращение помещается в номенклатурное дело. 7. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН 7.1. Личный прием граждан имеют право осуществлять ректор Университета, а также проректоры - директора институтов, директор техникума по вопросам, отнесенным к их компетенции. 7.2. Ректор Университета проводит личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема в порядке очередности. Организация личного приема и оформление карточки личного приема возложены на секретаря ректора по организационным вопросам (далее - помощник ректора). 7.3. Помощник ректора ведет журнал предварительной записи на личный прием. Предварительная запись на личный прием по вопросам, отнесенным к компетенции ректора, производится в течение рабочего дня. При записи на личный прием помощник ректора выясняет поступали ли ранее обращения по вопросам, указанным заявителем и какие по ним принимались решения. 7.4. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть обращения. Помощник ректора заносит в карточку личного приема сведения о гражданине и результаты личного приема. 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. Ректор делает соответствующую запись в карточке личного приема. В случае, если гражданин приносит на личный прием письменное обращение, оно регистрируется в том же порядке. 7.5. Карточки личного приема по окончании личного приема передаются помощником ректора в этот же день в канцелярию. Работники канцелярии переносят сведения о личном приеме в Журнал регистрации обращений граждан и в информационную систему. 7.6. Устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приема, в Журнале регистрации обращений граждан присваиваются регистрационные номера, соответствующие порядковым номерам, следующим за зарегистрированными в данный день	
Версия 01	

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
ЮУрГАУ-XX-_-_- _/_-_-	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>

входящими письменными обращениями. В графе «Примечание» ставится отметка «Принято в ходе личного приема».

7.7. Проректоры и директора институтов проводят личный прием граждан в часы, предусмотренные их рабочим графиком в порядке очередности. Порядок организации личного приема и оформления карточки личного приема определяется должностным лицом, ведущим личный прием.

7.8. Проректор / директор института / директор техникума / руководитель структурного подразделения может во время личного приема дать разъяснения о том, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину для рассмотрения его обращения, если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в их компетенцию.

Ректор / проректор / директор института / директор техникума / руководитель структурного подразделения может во время личного приема отказать гражданину в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.9. Информация о результатах личного приема (количество обращений, краткое содержание обращений и результаты рассмотрения обращений) ежеквартально представляется в делопроизводственную службу для аналитической обработки и подготовки служебной записки ректору Университета.

8. ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНАЯ И АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

8.1. 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 готовит письмо-ответ на бланке письма Университета за подписью курирующего проректора.

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 информационной системе, 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.

8.2. Аналитический отчет о работе с обращениями граждан за календарный год фор-

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
ЮУрГАУ-XX-_-_- _/_-_-	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>

мирует руководитель 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.

8.3. Промежуточные сведения о работе с обращениями граждан в форме служебной записки руководитель канцелярии ежеквартально представляет ректору Университета.

9. ПОДГОТОВКА И ПЕРЕДАЧА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА АРХИВНОЕ ХРАНЕНИЕ

9.1. Обращения граждан и все документы, связанные с их рассмотрением и принятием по ним решениям, передаются ответственными исполнителями в делопроизводственную службу для формирования дел.

При приеме от ответственных исполнителей данных документов проверяется их полнота (комплектность). Принятые документы формируются в самостоятельные дела. Повторные обращения граждан или дополнительные документы по исполненному обращению граждан подшиваются в соответствующие дела.

Формирование и хранение дел у исполнителей запрещено.

9.2. Обращения граждан, копии ответов и документы, связанные с его рассмотрением, в том числе документы по личному приему формируются в дела в соответствии с Номенклатурой дел Университета.

Сроки хранения обращений, а также аналитических отчетов и служебных записок о работе с обращениями граждан установлены Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утв. Приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 588.

9.3. Самостоятельные группы документов располагаются в деле в хронологической последовательности, внутри в алфавитном порядке. Обложка дела оформляется в соответствии с ГОСТ 17914-72 «Обложка дел длительных сроков хранения. Типы, размеры, технические условия».

	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Южно-Уральский государственный аграрный университет» (ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)
	Положение
	<i>О порядке рассмотрения обращения граждан</i>

ЮУрГАУ-XX-_-_-
/-_-

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящий Регламент вступает в силу с даты утверждения Учёным советом Университета..

10.2. Изменения и дополнения к Регламенту производятся приказом ректора.



Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учрежде-
ние высшего образования
«Южно-Уральский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)

Положение

ЮУрГАУ-XX-_-_-
/_-_-

О порядке рассмотрения обращения граждан

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]



Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО Южно-Уральский ГАУ)

Положение

ЮУрГАУ-XX-__-__
/-__

О порядке рассмотрения обращения граждан

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчик:

Начальник отдела информационных
технологий

Ш.С. Иксанов

«__» _____ 20__ г.

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления по кадровой по-
литике

Е.Н. Кузнецова

«__» _____ 20__ г.

Начальник отдела
менеджмента качества

С.А. Чичиланова

«__» _____ 20__ г.

Начальник управления
организационно-правовой работы

А.М. Гончаренко

«__» _____ 20__ г.

Председатель Совета обучающихся
Южно-Уральский ГАУ

А.О. Приймак

«__» _____ 20__ г.

Председатель профкома

Т.И. Кулакова

«__» _____ 20__ г.