



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Е.В. Рудой

2021 г.

Инструкция об организации рассмотрения обращения, предложения, заявления, жалобы граждан в образовательном учреждении

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в образовательном учреждении (университет) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
3. Обращение может быть направлено в адрес ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ почтовым отправлением по почтовому адресу: ул. Добролюбова, 160, курьером, на официальный сайт ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.nsau.edu.ru (далее - сайт ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ), а также доставлено гражданином лично.
4. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителя университета, его заместителей, которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.
5. Рассмотрение обращений граждан в университете осуществляется структурными подразделениями.
6. Рассмотрение обращений в университете включает в себя следующие этапы:

прием и первичную обработку обращений;

регистрацию и учет обращений;

принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
подготовку и направление ответов на обращения;
хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
личный прием граждан;
анализ рассмотрения обращений;
контроль за рассмотрением обращений.

7. Организационно-методическое обеспечение деятельности по рассмотрению обращений в университете осуществляется отделом делопроизводства университета, секретарями руководителей и иными подразделениями в зависимости от организационной структуры и штатного расписания органа управления университета.

8. Для целей Инструкции применяются следующие основные термины:

8.1. Обращение гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

8.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности университета развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности.

8.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе университета, его должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц.

8.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

9. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан руководитель университета в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению в зависимости от поднятых в обращении вопросов. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

10. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма,

содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

11. Руководители университета при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;
- систематически анализировать обращения граждан;
- проверять работу по рассмотрению обращений граждан структурными подразделениями, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.
- рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.

12. 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.

13. Гражданину, обращение которого рассматривается университетом, должна быть обеспечена возможность:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

14. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение обращения, вправе:

- направлять в установленном порядке запросы для получения необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам.

- истребовать в установленном порядке документы и материалы, относящиеся к предмету проверки по обращению.
 - знакомиться с документами и материалами, имеющими значение для рассмотрения обращения. В случае необходимости приобщать их копии к обращению.
 - выезжать по решению руководителя на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.
15. Ответ на обращение подписывается руководителем, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
17. 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.
18. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем они были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

II. Организация делопроизводства по обращениям граждан

19. Делопроизводство по обращениям граждан в университете ведется отделом делопроизводства, в том числе прием и первичная обработка поступающей на адрес Университета корреспонденции.
20. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе личного приема граждан, сортируются на регистрируемые и нерегистрируемые. Нерегистрируемые документы сортируются по исполнителям и передаются по назначению. Остальные регистрируются в день их поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции с указанием регистрационного номера, даты поступления, отправителя и краткого содержания письма.
21. При получении корреспонденции на всех входящих документах в правом нижнем свободном от текста поле первой страницы документа ставится штамп с указанием порядкового регистрационного номера и даты поступления документа.
22. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенными сотрудниками, которые обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки.
23. Конверты к письмам сохраняются и прилагаются к документу в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

24. При поступлении писем, где указано о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, об этом делается запись в журнале регистрации входящей документации. Запрос о высылке недостающих документов, если они необходимы, делает исполнитель.

25. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или организации, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату (Приложение № 1 Форма обращения).

26. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается руководству университета, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

27. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам органа управления образованием или образовательной организации, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

28. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения органа управления образованием или образовательной организации, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

29. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель университета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись. О данном решении структурное подразделение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

30. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

31. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

32. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в университет, рассматриваются как первичные.

33. При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение руководству управления (отдела) вместе с предыдущими обращениями.

34. Все поступившие письма граждан должны доставляться руководству в день их поступления. Документы, не требующие доставки руководству Университета и адресованные структурным подразделениям, направляются сотрудником отдела делопроизводства для исполнения в структурные подразделения. В структурных подразделениях, аналогично, как и в отделе делопроизводства документы регистрируются, проставляется штамп с указанием входящего номера и даты получения.

35. Получив документы на исполнение, руководитель структурного подразделения или непосредственно сотрудник, ответственный за исполнение документа, должен немедленно ознакомиться с содержанием, выделив документы, требующие срочного исполнения.

36. Если документ направляется нескольким исполнителям, то лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем, который обязан ознакомить с документом других сотрудников в оперативном порядке (в день получения документа) и организовать в указанный срок его исполнение.

37. В отдельных случаях такие документы могут тиражироваться и передаваться в соответствующие структурные подразделения. Каждый сотрудник вуза обеспечивает оперативность, качество исполнения и сохранность документов.

38. Передача документов от одного исполнителя к другому может производиться только через лицо, ответственное за делопроизводство в структурном подразделении.

39. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем сотруднику отдела делопроизводства университета, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

40. По коллективным письмам в журнале регистрации входящей корреспонденции делается отметка "Коллективное".

41. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – каждому из подписавших такое заявление.

42. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

43. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем органам (организациям) или должностным лицам, действия которых обжалуются.

44. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные организации;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению университета;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

45. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в отделе делопроизводства отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

46. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

47. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности органа управления образованием или образовательной организации, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности органа управления образованием или образовательной организации.

48. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в органах управления образованием и образовательных организациях. В необходимых случаях постоянно действующими экспертными комиссиями органов управления образованием и образовательных организаций может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

49. Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения сдаются в архив университета.

50. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

51. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

52. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в университет.

Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня регистрации письменного обращения.

53. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

IV. Организация приема граждан

54. Прием граждан проводится руководителем университета, их заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

55. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями руководителя университета. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

56. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

57. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

58. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений.

59. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

60. Содержание устного обращения заносится в журнал по личному приему граждан. В случае, 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 журнале по личному приему граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

61. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

62. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

63. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

65. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»).

V. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

66. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

67. Руководитель университета, его заместители, должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

68. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

69. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

70. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;

71. Решение о снятии обращения с контроля принимают руководитель или другое должностное лицо университета, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан.

72. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Приложение № 1
Форма обращения

Наименование организации _____
Должность _____

Ф.И.О. гражданина _____
Почтовый адрес _____
Тел., эл. почта _____

(Обращение, предложение, заявление, жалоба)

(суть обращения, предложения, заявления, жалобы)

/ _____ / _____ /
подпись

Дата « _____ » _____ г.