

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

ПРИКАЗ

10 ФЕВ 2021

№ 60

Ростов-на-Дону

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в  
ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
приказываю:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России (приложение).
2. Считать утратившим силу приказ от 01.12.2014г. №556 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в ГБОУ ВПО РостГМУ Минздрава России».
3. Контроль исполнения данного приказа оставляю за собой.

Ректор

*Шлык*

С.В. Шлык

*Шлык*

## РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России

### 1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России (далее по тексту – Регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступившие в Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее по тексту – Университет) в устной/письменной форме или в форме электронных сообщений.

1.3. Работа с обращениями в Университете осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.4. Установленный настоящим Регламентом порядок не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормами федеральных конституционных законов и иных федеральных законов (Трудовой Кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ, Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ, Федеральный закон «О науке и государственной научно-технической политике» от 23.08.1996 N 127-ФЗ и др.), а также Устава и иных локальных нормативных актов Университета, принятых в соответствии с указанными законами.

1.5. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** – обращение гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности Университета, его органов управления, структурных подразделений и т.д.;

**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 органов управления или должностных лиц Университета, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

**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) либо решениями органов управления или должностных лиц Университета.

1.6. При рассмотрении обращения обеспечивается соблюдения законодательства о защите персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

1.7. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан регистрируется отдельно от других видов входящих документов и осуществляется отделом документационного обеспечения правового управления Университета (далее по тексту ОДО).

1.8. Порядок информирования об исполнении настоящего Регламента: информация об исполнении настоящего регламента (по вопросам направления, регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется сотрудниками следующих структурных подразделений:

Приемная ректора по телефону: (863)-250-42-00,

Отдел документационного обеспечения правового управления университета: (863)-250-40-65; факс (863)-201-43-90

Сотрудники указанных подразделений предоставляют информацию о:  
- почтовом адресе, для направления письменных обращений: 344022, г. Ростов-на-Дону, пер. Нахичеванский, 29.

- официальном сайте университета: <http://rostgmu.ru>
- о личном приеме (осуществляется в соответствие с графиком и проводится в университете по адресу: г. Ростов-на-Дону, пер. Нахичеванский, 29).

1.9. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений.

## **2. Порядок приема граждан**

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Университета, осуществляется ректором, проректорами или иными уполномоченными работниками Университета.

2.2. Прием граждан осуществляется, как правило, один раз в неделю.

2.3. Организацию личного приема граждан осуществляют следующие работники:

- ректора Университета – помощник ректора;
- проректоров – помощники проректоров;
- в прочих структурных подразделениях (управлениях и департаментах) – лица, назначенные соответствующим распорядительным документом.

2.4. Работники, ответственные за организацию личного приема граждан, производят подбор и представляют для доклада руководителям, перечисленным в подпункте 2.3 настоящего Регламента (далее – должностные лица), осуществляющим прием граждан, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

2.5. Содержание устного обращения заносится в журнал приема 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 в журнале делается соответствующая запись. В остальных

случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6. Обязанности по ведению журнала приема граждан, а также своевременной передаче в ОДО письменных обращений полученных на личном приеме, возлагаются на работников, ответственных за организацию личного приема граждан.

2.7. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.8. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.9. Общий контроль за работой с обращениями граждан в Университете осуществляет правовое управление.

### **3. Прием и регистрация обращений**

3.1. Все поступающие в Университет обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

3.2. Обращения принимаются в ОДО и регистрируются в день поступления в Университет.

3.3. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в ОДО;
- почтовым отправлением в адрес Университета;
- по аппарату факсимильной связи Университета.

3.4. Отправка обращений в форме электронных сообщений (электронных обращений) осуществляется путем отправки сообщения по электронному адресу: [okt@rostgmu.ru](mailto:okt@rostgmu.ru) .

Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Университета, регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.5. Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. Поступившее в электронной форме обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением. Ответы на обращения, поступившие в Университет по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращениях.

3.7. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля требуется для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего Должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

3.8. Поступившие с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

В случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению, работниками ОДО составляются соответствующие акты. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками ОДО. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам.

3.9. В ОДО регистрируются все обращения, отвечающие требованиям подпунктов 3.5 и 3.7 настоящего Регламента, в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству.

3.10. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.11. Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в Университет, регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

3.12. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований, содержащихся в подпунктах 3.5 и 3.7 настоящего Регламента.

3.13. Письменные обращения, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями настоящего Регламента, работники, ответственные за организацию приёма граждан, не позднее одного рабочего дня с даты проведения приема в обязательном порядке передают в ОДО для регистрации.

3.14. В день поступления обращения, отдел документационного обеспечения предоставляет обращение для проставления резолюции ректору или лицу, исполняющему обязанности.

3.15. После получения обращения с резолюцией ректора, содержащей информацию о сотруднике, которому поручены подготовка и направление ответа на обращение, ОДО регистрирует обращение в журнале регистрации обращения граждан и ставит на контроль. В журнале регистрации обращения граждан отражается информация об ответственном исполнителе, состоянии исполнения, (дата получения обращения, краткое содержание обращения), окончательный ответ (номер исходящего письма, дата ответа, адресат, краткое содержание письма).

#### **4. Рассмотрение обращений**

4.1. Зарегистрированные обращения с резолюцией ректора, ОДО направляет сотрудникам, которым поручены подготовка и направление ответа на обращение (далее-Должностным лицам).

4.2. Должностные лица:

- рассматривают по существу обращения;
- принимают обоснованные решения и обеспечивают их исполнение;
- своевременно направляют гражданам мотивированные ответы по их обращениям;
- осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений и принимают меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Университета, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя.

4.4. В случаях, когда поручениедается двум или нескольким структурным подразделениям, Ответственным исполнителем является руководитель структурного подразделения, указанный в резолюции первым (далее по тексту – ответственный исполнитель).

4.5. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение, при необходимости запрашивает информацию у соисполнителей, осуществляет подготовку и согласование (при необходимости) ответа на обращение.

4.6. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений 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 по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
- сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснить порядок обжалования.

4.7. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Университета за подписью ректора или уполномоченного должностного лица. Подписанные ответы на обращения в обязательном порядке проходят регистрацию в ОДО.

4.8. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам по акту ценным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

4.9. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

4.10. Ответ на обращение, поступившее в Университет посредством электронной почты, по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, последний должен быть направлен как в адрес электронной почты, так и на почтовый адрес.

4.11. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем ответственный исполнитель в письменной форме уведомляет гражданина.

4.12. 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.

4.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.14. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Университета, а также членов их семей, должностное лицо может направить такое обращение проректору по безопасности либо принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем

вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.15. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение передается проректору по безопасности.

4.16. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

## **5. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Обращения рассматриваются в следующие сроки:

- направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы, Министерством образования РФ, Правительством Ростовской области, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений в их адрес, – в срок, указанный в поручении;
- обращения, поступившие в Университет, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.2. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа или устного сообщения заявителю.

5.3. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены Должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Университет письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

5.4. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5.5. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти – уведомление о принятом решении.

5.6. Ответ заявителю регистрируется в ОДО как исходящее письмо.

## **6. Порядок и формы контроля за работой с обращениями граждан**

6.1. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения функций настоящего Регламента.

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

6.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- внесение ответа на обращение в систему электронного документооборота;

- снятие обращений с контроля.

6.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется отделом документационного обеспечения.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

6.5. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Контроль за полнотой и качеством исполнения функций настоящего Регламента также включает в себя проведение внутренних проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.