

УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора ФГБОУ ВПО

«Гос. ИРЯ им. А.С. Пушкина»

М.Н. Русецкая

«13» сентября 2019 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина»

1. Общие положения

1.1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином (далее – гражданин) Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина» (далее – Институт), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, который распространяется на все обращения граждан, а также правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, международным договором и иными федеральными законами.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Институт.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Рассмотрение обращений производится ректором или лицом его заменяющим.

2.5. Работники Института (проректора, руководители структурных подразделений), работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. При уходе в отпуск или освобождении от занимаемой

Рег. № 01-03-14
13.09.2019

должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения заменяющему его работнику.

3. Основные понятия и термины, используемые в Положении

3.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины: обращение, предложение, заявление, жалоба.

3.1.1. *Обращение гражданина* (далее – обращение) – направленное в Институт письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

3.1.2. *Предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию образовательного процесса, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Института.

3.1.3. *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, недостатков в работе Института и должностных лиц, либо критика деятельности Института и должностных лиц.

3.1.4. *Жалоба* – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.1.5 *Должностное лицо* – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Институте.

3.2. Обращения граждан могут быть сделаны и в устной форме.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в Институт гражданин имеет право:

4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.6. Основания для отказа в приеме обращений от граждан отсутствуют.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Институт с критикой деятельности Института или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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.

6. Требования к письменному обращению

6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

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

6.3. Обращение, поступившее в Институт в форме электронного документа, в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

7. Прием и обработка письменного обращения

7.1. Обращение может поступить в Институт одним из следующих способов: почтовым отправлением, факсимильным отправлением, фельдъегерской связью, по электронной почте, через сайт Института, нарочным (либо лично).

7.2. Прием обращений осуществляется общим отделом Института. При поступлении обращения работник общего отдела вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов и передает на рассмотрение ректору. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются работником общего отдела.

7.3. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Институт. При приеме обращений, которые заявители приносят лично, выдается копия или расписка с указанием

регистрационного номера и даты приема обращения, количества листов принятого обращения, фамилии принявшего и контактного номера телефона.

7.4. В случае если обращение поступило в какое-либо структурное подразделение Института, оно подлежит незамедлительной передаче в общий отдел Института для регистрации в порядке, установленном Положением.

7.5. Регистрация осуществляется в учетном журнале обращений, куда вносится следующая информация о поступившем обращении: регистрационный номер, дата, фамилия, инициалы заявителя, почтовый или электронный адрес, краткое содержание обращения, резолюция, кратность поступления (первичное, повторное, многократное обращение), тип обращения (личное или коллективное).

7.6. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по тому же вопросу повторно в течение текущего календарного года. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам. Многократными считаются обращения, поступившие более двух раз от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в течение текущего календарного года. Не считаются многократными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

7.7. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения уже имеющегося на рассмотрении обращения, приобщаются к ранее поступившему и зарегистрированному и рассматриваются одновременно.

7.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.9. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.10. Институт или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в подразделение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8. Порядок рассмотрения обращения

8.1. Обращение, поступившее в Институт в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Институт обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

8.2. Институт запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

8.3. Если обращение расписано несколькими исполнителями, то ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым.

8.4. Институт принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

8.5. Институт дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Обращение считается рассмотренным, если заявителю дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

8.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

8.8. Если обращение поступило из Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, иных органов государственной власти, при необходимости, в указанные органы государственной власти направляется соответствующая информация о результатах рассмотрения обращения.

8.9. Институт уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.10. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Института, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.11. Ответ на обращение подписывается ректором Института или уполномоченным на то лицом.

8.12. Подписанные ответы регистрируются в общем отделе Института.

8.13. Отправку ответов заявителям, как почтовым оправлением, так и электронной почтой, осуществляет общий отдел Института. Отправление ответов без регистрации, а также с исправлениями, ошибками не допускается.

8.14. Сотрудники общего отдела вносят в журнал регистрации обращений информацию о результатах рассмотрения обращения.

8.15. Ответ на обращение, поступившее в Институт по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.16. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливаемом, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Институт при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Института вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Институт. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

9.7. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Институт.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в Институт, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В тех случаях, когда последний день срока (исчисляемого днями, месяцами, годами) приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 7.9. раздела 7, ректор Института вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в Институте проводится ректором или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

11.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Общий отдел Института осуществляет контроль за исполнением порядка рассмотрения обращений, включающий:

- 12.1.1. Постановку обращений на контроль;
- 12.1.2. Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- 12.1.3. Снятие обращения с контроля.

13. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

14. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Института или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

14.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Институтом или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

15. Хранение материалов по рассмотрению обращений граждан

15.1. Обращения граждан, поступившие в Институт, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся в общем отделе.

15.2. Материалы рассмотрения обращений формируются в хронологическом порядке, по порядку регистрационных номеров и хранятся в архиве Института в течение 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Карточка личного приема гражданина

Рег. № _____

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина (заявителя) _____

Адрес места жительства, контактный телефон:

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

(устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)

Подпись гражданина _____

(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица,
ведущего прием _____

(расшифровка подписи)