

ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства»

ПРИНЯТО

решением Ученого совета Дагестанского государственного университета народного хозяйства

протокол №1
от 29 августа 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

ректор Дагестанского государственного университета народного хозяйства



Я.Г. Бучаев

31 августа 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.....	4
3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ.....	4
4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ	5
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН.....	7
6. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА.....	7
7. КОНТРОЛЬ ЗА ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ПОРЯДКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН.....	8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Дагестанский государственный университет народного хозяйства» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) и регулирует отношения, связанные с обращениями граждан в государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Дагестанский государственный университет народного хозяйства» (далее - ДГУНХ).

1.2. Положение распространяет свое действие на обращения граждан, поступающие в ДГУНХ в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, включая электронную, факсимильной связи и подлежащие рассмотрению в соответствии с Законом, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на отношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением ДГУНХ обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1.5.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в ДГУНХ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

1.5.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов ДГУНХ, деятельности ДГУНХ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности ДГУНХ;

1.5.3. 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 ДГУНХ или его должностных лиц, либо критика их деятельности;

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

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

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется помощником

ректора.

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

2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ДГУНХ: 367008, Россия, РД, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5.

2.2. Адрес ДГУНХ для самостоятельной подачи письменных обращений: Россия, РД, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, корпус 3, приемная ректора.

2.3. Режим работы приемной ректора: понедельник- пятница - с 09.00 до 16.30, обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

2.4. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты ДГУНХ: dgunh@dgunh.ru.

11. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (8722) 63-84-24.

2.5. В зависимости от способа направления обращения: гражданином лично, посредством почтовой связи, факсимильно, электронной почтой, информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения ДГУНХ, ответственного за его исполнение, осуществляет помощник ректора по телефонному номеру: 8 (8722) 63-84-24 в понедельник- пятница - с 09.00 до 16.30, обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

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

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Поступающие в ДГУНХ письменные обращения принимаются и регистрируются помощником ректора в течение трёх дней с момента поступления.

Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами ДГУНХ, должны быть переданы помощнику ректора не позднее следующего рабочего дня.

Регистрация письменных обращений граждан осуществляется в отдельном журнале.

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица ДГУНХ, либо должность соответствующего лица ДГУНХ, 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.

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

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рас-

смотрением помощником ректора:

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

3.5. По выявленным нарушениям и недостаткам помощником ректора составляются акты на письма:

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

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается помощником ректора и еще одним работником ДГУНХ.

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

3.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма помощником ректора возвращаются на почту невскрытыми.

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

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

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

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ

4.1. Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя, принимает обращение, знакомится с

его содержанием, принимает решение о его рассмотрении и готовит проект ответа.

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

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

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

4.5. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение структурное подразделение - ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

4.6. 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.

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

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

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

4.10. В случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и струк-

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

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

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

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

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

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

4.16. Ответы на обращения, подписанные ректором, передаются помощнику ректора для регистрации и отправки адресатам.

4.17. Дата поступления ответа на обращение помощнику ректора является датой окончательного его исполнения.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

5.1. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц ДГУНХ.

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

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

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

5.3. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений осуществляют сами руководители структурных подразделений путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием;

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

6. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

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

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

6.3. Помощник ректора вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность

сведений и доводов заявителя.

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

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

6.6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ДГУНХ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7. КОНТРОЛЬ ЗА ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ПОРЯДКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

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

7.2. Контроль за исполнением обращений включает:

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

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

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

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