

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 1 из 20

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
Министерства здравоохранения Российской Федерации
«Кемеровский государственный медицинский университет»
(ФГБОУ ВО КеМГМУ Минздрава России)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО КеМГМУ
Минздрава России


Т. В. Попонникова
« 21 » _____ 2021 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации

СМК-УП-02-ПД-00.02-2021

РЕКОМЕНДОВАНО

Советом по качеству

Протокол № 7

от « 26 » апреля 2021 г.

ПРИНЯТО

Ученым советом

Протокол № 8

от « 29 » апреля 2021 г.

Кемерово 2021

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 2 из 20

СОДЕРЖАНИЕ

1	НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2	НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	3
3	ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
4	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
5	ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....	4
6	АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ.....	7
7	ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН.....	12
8	РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМ ПО ТЕЛЕФОНУ.....	13
9	ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....	13
10	ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНИМАЕМЫХ) СОТРУДНИКАМИ УНИВЕРСИТЕТА ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ.....	14
	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	15
	ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ	19
	ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	20

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 3 из 20

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Положение определяет порядок организации, сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет Министерства здравоохранения Российской Федерации» (далее – ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России, Университет).

1.2 Положение распространяет свое действие на обращения граждан, поступающие в Университет в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, включая электронную, факсимильной связи (далее – обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Федеральный Закон об образовании в Российской Федерации № 273-ФЗ от 29.12.2012 г.;
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.07.2015г. № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации»;
- Устав Университета.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем положении используются следующие термины, определения и сокращения:

УЛАМКО – управление лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования.

Обращение гражданина – обращение, направленное в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России – письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение различных сфер деятельности Университета, его органов управления, структурных подразделений, совершенствование локальных нормативных актов.

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 4 из 20

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 и его сотрудников, либо критика деятельности Университета и его сотрудников.

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

Сотрудник – лицо, работающее в Университете постоянно, временно либо по внешнему или внутреннему совместительству.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Должностные лица Университета, 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.

4.2 Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется управлением делопроизводства Университета.

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

4.4 Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Университета, рассмотрение обращения граждан может осуществляться в порядке взаимодействия с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

4.5 Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер.
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

4.6 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5 ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1 Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема ректором Университета;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

5.2 Порядок направления письменных обращений граждан.

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 5 из 20

5.2.1 Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя ректора ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России по адресу: 650056, Кемеровская область-Кузбасс, г. Кемерово, улица Ворошилова, 22А.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя ректора Университета: kemsma@kemsma.ru.

5.2.2 При самостоятельной передаче письменное обращение вручается сотруднику управления делопроизводства Университета по адресу: 650056, Кемеровская область-Кузбасс, г. Кемерово, улица Ворошилова, 22А, кабинет 118.

5.2.3 График работы ректора Университета в целях осуществления приема граждан по личным вопросам:

Вторник – с 14.00 до 16.00

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8-(3842)-73-48-56.

5.3 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 Университета, ответственного за его исполнение, осуществляет управление делопроизводством по телефону: 8-(3842)-73-27-27.

5.4 Требования к документам, предоставляемым гражданином.

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество ректора Университета, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.5 Устные обращения граждан.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан ректором Университета.

5.6 График приема граждан размещается на информационных стендах структурных подразделений и сайте Университета.

5.7 Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.7.1 Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Университет.

5.7.2 В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

5.7.3 Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются сотрудниками управления делопроизводством Университета в течение 3 (трех) дней с момента поступления.

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 6 из 20

5.7.4 Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации.

5.7.5 .Обращения граждан, направленные в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти.

5.7.6 Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

5.7.7 В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней.

5.7.8 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России, направляется с сопроводительным письмом за подписью ректора Университета в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.7.9 При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

5.7.10 Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России.

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

5.7.12 В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6 АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

6.1 Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан.

6.2 Регистрация письменных обращений граждан.

6.2.1 Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте) подлежат обязательной регистрации сотрудниками управления делопроизводства Университета.

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 7 из 20

6.2.2 Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

6.2.3 На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

6.2.4 В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России делается соответствующая отметка.

6.2.5 Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России делается запись «Анонимное».

6.2.6 Все обращения, поступившие в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2.7 При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением работниками управления делопроизводства Университета:

- 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 подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

6.2.8 По выявленным нарушениям и недостаткам работниками управления делопроизводства Университета 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 двумя работниками управления делопроизводства Университета.

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

6.2.9 Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками управления делопроизводства Университета возвращаются на почту невскрытыми.

6.2.10 Поступившие письменные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение ректору Университета, который в течение одного дня с момента получения обращения изучает

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 8 из 20

обращение (с материалами к обращению – при наличии), накладывает резолюцию, определяя исполнителей и соисполнителей, и передает их помощнику ректора-референту, который в течение 1 (одного) дня передает их в управление делопроизводством Университета, работники которого в зависимости от содержания обращения, передают обращения ответственным исполнителям: проректорам, руководителям структурных подразделений Университета.

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

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

6.3 Рассмотрение обращений граждан.

6.3.1 Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя, принимает обращение, знакомится с его содержанием, принимает решение о его рассмотрении.

6.3.2 В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено в управление делопроизводства Университета со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи ректору Университета для последующего рассмотрения и принятия решения о переадресации обращения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

6.3.3 Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

6.3.4 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 9 из 20

6.3.5 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

6.3.6 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;

- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

6.3.7 В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

6.3.8 Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 10 из 20

Проект ответа согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись ректору Университета (исполняющему обязанности ректора Университета).

6.3.9 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя ректора Университета о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается ректором Университета. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

6.3.10 Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

6.4 Подготовка ответов на обращения граждан.

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

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

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

6.4.4 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.

6.4.5 Ответы на обращения, подписанные ректором Университета, направляются в управление делопроизводством Университета для регистрации и отправки адресатам.

Дата поступления ответа на обращение в управление делопроизводством Университета является датой окончательного его исполнения.

6.4.6 Перед передачей ответов заявителям на отправку сотрудник управления делопроизводством Университета проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

6.4.7 В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Российской Федерации, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Российской Федерации, откуда поступило обращение.

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 11 из 20

6.4.8 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.

6.4.9 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.

6.4.10 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 (семи) дней со дня регистрации обращения в Университете сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4.11 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 Университета 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. 3.4.11. 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.

6.4.12 После отправки ответа обращение снимается с контроля.

7 ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

7.1 Прием граждан по личным вопросам осуществляется ректором Университета.

7.2 Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Университета. Для этого они оборудуются:

- а) системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
- б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- в) доступными местами общественного пользования (туалетами);
- г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 12 из 20

7.3 Организацию личного приема граждан ректором Университета и должностными лицами по поручению ректора осуществляет помощник ректора - референт путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема ректором Университета либо отказе в приеме на основании того, что гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

7.4 Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

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

7.6 Помощник ректора-референт вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

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

7.8 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).

7.9 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.

7.10 Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Университета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.11 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.

8 РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО ТЕЛЕФОНУ

8.1 Ответ на телефонный звонок в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Университета.

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 13 из 20

8.2 Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа в соответствии с настоящим Положением.

8.3 Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с обращением в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

9. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1 Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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 граждан.

9.2 Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

9.3 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется ректором Университета.

9.4 Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России осуществляет помощник ректора-референт.

9.5 Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

9.6 Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

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

9.8 Помощник ректора-референт направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 (пять) дней.

9.9 Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 14 из 20

Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНИМАЕМЫХ) СОТРУДНИКАМИ УНИВЕРСИТЕТА ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

10.1 Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников Университета, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, ректору Университета.

10.2 По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения рассмотрения обращений граждан, ректор Университета:

– признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

– признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

10.3 Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

10.4 Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников Университета в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 15 из 20

Приложение № 1

СВЕДЕНИЯ О ФГБОУ ВО КЕМГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

1. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России).
2. Почтовый адрес: 650056, Кемеровская область-Кузбасс, г. Кемерово, улица Ворошилова, 22А.
3. Телефоны для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России: 8-(3842)-73-48-56, 8-(3842)-73-27-27.
4. Телефоны для справок по личному приему граждан: 8-(3842)-73-48-56, 8-(3842)-73-27-27.
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: kemsma@kemsma.ru.
6. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8-(3842)-73-48-56, 8-(3842)-73-27-27.

№ п/п	ФИО	Часы приема	Адрес	Телефон
1.	Попонникова Татьяна Владимировна	Вторник: с 14.00 до 16.00	г. Кемерово, ул. Ворошилова, 22А	73-48-56

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 16 из 20

Приложение № 2

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия _____

Имя, отчество (последнее - при наличии) _____

Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____

Дата приема _____

Должностное лицо, осуществляющее прием _____

Содержание устного обращения _____

Информация о результатах приема _____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в _____

_____ «__» _____ 20__ г.

Регистрационный № _____

Сведения в карточку внесены _____

(фамилия, инициалы, должность)

Примечание _____

СМК	<p align="center">Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации</p>	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	<p align="center">ВЕРСИЯ 1</p> <p align="right">страница 17 из 20</p>
-----	---	-------------------------	---

Приложение № 3

ЖУРНАЛ

учета письменных обращений граждан

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021
		ВЕРСИЯ 1 страница 18 из 20

1	Регистрационный номер, вид обращения и способ доставки	2	Дата регистрации	3	Количество листов обращения и приложений	4	Характеристики обращения (повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и др.)	5	Фамилия и инициалы гражданина, его адрес, название организации, ее адрес, дата и исходящий номер	6	Форма обращения	7	Краткое содержание обращения, кому оно адресовано, дата, указанная гражданином в обращении	8	Резюмирующая информация по обращению с указанием их дат, фамилий и инициалов руководителей	9	Наименование подразделения, фамилия, инициалы лица, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа, фамилия и инициалы непосредственного исполнителя, дата и подпись в получении обращения	10	Информация об осуществлении текущего контроля	11	Информация о выезде на место	12	Принятое по существу обращения решение	13	Результаты рассмотрения обращения с указанием даты ответа (уведомления), фамилия и инициалы должностного лица, его подписавшего	14	Результаты служебной проверки и сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан	15	Сведения о месте хранения материалов по обращению	16	Примечание
---	--	---	------------------	---	--	---	---	---	--	---	-----------------	---	--	---	--	---	---	----	---	----	------------------------------	----	--	----	---	----	--	----	---	----	------------

СМК	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации	СМК-УП-02-ПД-00.02-2021	
		ВЕРСИЯ 1	страница 19 из 20

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

РАЗРАБОТАНО

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Ведущий юрисконсульт	Длужняк Елена Викторовна		26.04.21

КОНСУЛЬТАНТЫ

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Начальник Управления делопроизводством	Зиганшина Татьяна Сергеевна		26.04.21

СОГЛАСОВАНО

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Ответственный за СМК Университета, проректор по учебной работе	Коськина Елена Владимировна		26.04.21
Начальник УЛАМКО	Синькова Маргарита Николаевна		26.04.21

ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ

Со дня утверждения ректором Университета « 29 » апреля 2021 г., (Основание: протокол заседания Ученого совета №8 от « 29 » апреля 2021 г., протокол заседания Совета по качеству №7 от « 26 » апреля 2021 г.)

СПИСОК РАССЫЛКИ

Контрольный экземпляр:

- УЛАМКО

Электронные копии:

- Все структурные подразделения

