



3. Считать утратившей силу с даты издания настоящего приказа Методическую инструкцию «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организация приема граждан», утвержденную приказом № 170 осн. от 30.03.2015 г.

4. Начальнику управления делами Дробушевой Е.В. ознакомить с настоящим приказом проректоров, руководителей структурных подразделений Университета посредством системы электронного документооборота «ДОЗА».

5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Ректор

A handwritten signature in blue ink, consisting of several vertical and diagonal strokes, positioned between the word 'Ректор' and the name 'А.В. Протопопов'.

А.В. Протопопов

**ПРОЕКТ ВНОСИТ:**

Проректор  
по организационно-правовой работе

Ю.Е. Шелудько

**СОГЛАСОВАНО:**

Начальник управления делами

Е.В. Дробушевская

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

Проректор  
по организационно-правовой работе

Ю.Е. Шелудько

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 1/23

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО КрасГМУ  
им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого  
Минздрава России



\_\_\_\_\_ А.В. Протопопов  
«27» \_\_\_\_\_ 2021 г.

## ИНСТРУКЦИЯ

### об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Выпуск 4

*Документ не подлежит передаче, воспроизведению  
и копированию без разрешения руководства  
ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого  
Минздрава России*

Красноярск  
2021

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 2/23

Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России / сост. Ю.Е. Шелудько, Е.В. Дробушевская - Красноярск : тип. КрасГМУ, 2021. – вып. 4 – 23 с.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Проректор по организационно-правовой работе



Ю.Е. Шелудько

Начальник управления делами

Е.В. Дробушевская

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления делами



Е.В. Дробушевская

Утверждена и введена в действие приказом ректора ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России № 340 от «21» мая 2021 г. сек.

© ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России, 2021

© ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 3/23

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России (далее – Инструкция) входит в структуру организационных документов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Университет), а также в структуру документов системы менеджмента качества Университета.

1.2 Настоящая Инструкция определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан (включая организацию личного приема граждан), контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверки состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Университета.

1.3 Настоящая Инструкция обязательна к применению всеми работниками Университета.

1.4 Настоящая Инструкция находится в постоянном открытом доступе для работников Университета и прочих заинтересованных сторон в электронном виде на официальном сайте Университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно - официальный сайт, сеть «Интернет») в разделе «Подразделения/Управление делами/Документы».

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 2.1 Настоящая Инструкция разработана на основании:
- Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон),
  - Устава Университета,
  - локальных нормативных актов Университета.

## 3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Университет в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Законом, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 4/23

### 3.2 Настоящая Инструкция не распространяется на:

- обращения граждан о замещении на условиях трудового договора должности в Университете и (или) на выполнение в Университете работ (оказание услуг) на условиях гражданско-правового договора, обращения, связанные с реализацией трудовых прав и обязанностей работников Университета в соответствии с нормами Трудового кодекса РФ;

- обращения работников о фактах обращения к ним в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

- обращения о выдаче дубликата документа об образовании (и/или приложения к нему), справки об обучении или о периоде обучения, обращения о переводе, зачислении, отчислении, восстановлении, предоставлении академического отпуска, иные обращения обучающихся, связанные с реализацией их прав и обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- обращения о выдаче справки о сдаче кандидатских экзаменов, выдаваемой на основании решения экзаменационных комиссий, в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 28.03.2014 г. № 247 «Об утверждении Порядка прикрепления лиц для сдачи кандидатских экзаменов, сдачи кандидатских экзаменов и их перечня», Федеральным законом «О науке и государственной научно-технической политике», иные обращения по вопросам, связанным с присвоением ученой степени, звания, регулируемым Федеральным законом «О науке и государственной научно-технической политике»;

- обращения о выдаче архивных справок о полученном образовании, о работе в соответствии с Федеральным законом от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- справки, заключения и иные документы (их копии), выписки из них, выдаваемые клиниками Университета, осуществляющими медицинскую деятельность, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- обращения потребителей услуг Университета в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы;

- иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 5/23

3.3 Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Университет или его должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (а также обращение иностранного гражданина и лица без гражданства, объединения граждан) Университет;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Университета, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета, либо критика его деятельности;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо – ректор и проректоры Университета.

3.4. Работники Университета, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными обязанностями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

3.5 Общую организацию делопроизводства по обращениям осуществляется Управлением делами Университета (далее – Управление делами).

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

3.7 Работники Университета, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Университет граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

3.8 Обращения, поступившие в Университет в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 6/23

#### **4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1 Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Университета: 660022, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 1.

4.2 Адрес Университета для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 1, каб. 2-103.

4.3 Режим работы Управления делами Университета:

понедельник, вторник, среда, четверг с 8.00 до 16.40;

пятница с 8.00 до 15.50;

обеденный перерыв с 12.00 до 12.30.

4.4 Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Университета: [krasgmu.ru](http://krasgmu.ru) (раздел «Обращения граждан») либо на электронный адрес Управления делами: [ud@krasgmu.ru](mailto:ud@krasgmu.ru).

4.5 Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Университета, ответственного за его исполнение, осуществляет Управление делами по телефонному номеру: 8 (391) 228-08-76:

понедельник, вторник, среда, четверг с 8.00 до 16.40;

пятница с 8.00 до 15.50;

обеденный перерыв с 12.00 до 12.30.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Университета, ответственных за исполнение рассмотрения обращения.

4.6 Иная справочная информация: контактные телефоны работников Университета, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений Университета, - размещаются на официальном сайте в разделе «Сведения об образовательной организации».

4.7 График личного приема граждан ректором и проректорами Университета размещается на информационном стенде, находящемся в приемной проректора по организационно-правовой работе, а также на официальном сайте Университета.

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 7/23

## 5. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

5.1 Поступающие в Университет письменные обращения принимаются и регистрируются не позднее следующего рабочего дня после поступления в Университет Управлением делами, после чего передаются на первичное рассмотрение ректору Университета или проректору по организационно-правовой работе.

5.2 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Университета, 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.

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

5.4 Обращение, поступившее в Университет в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. 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.

5.5 В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Управления делами. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения ректором Университета или проректором по организационно-правовой работе.

5.6 При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работниками Управления делами:

- 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)

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 8/23

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.

5.7 По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Управления делами 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 делами.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

5.8 Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Управления делами возвращаются на почту невскрытыми.

5.9 Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется работниками Управления делами путем заполнения необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в журнале регистрации письменных обращений граждан (далее – журнал регистрации обращений, приложение 1 к настоящей инструкции).

5.10 На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле указывается дата регистрации обращения в журнале регистрации обращений и регистрационный номер обращения. Конверт, в котором поступило обращение, хранится вместе с обращением.

5.11 Работники Управления делами при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

5.12 Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале регистрации обращений делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в журнале регистрации обращений делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 9/23

5.13 Повторными считаются обращения, поступившие в Университет от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в журнале регистрации обращений делается отметка «Повторное».

5.14 Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

5.15 Оригиналы обращений хранятся в Университете установленный действующим законодательством Российской Федерации срок.

5.16 Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания не позднее следующего рабочего дня после их поступления в Университет передаются на первичное рассмотрение работниками Управления делами ректору Университета или проректору по организационно-правовой работе (далее - руководство Университета).

5.17 После рассмотрения руководством Университета обращения вместе с резолюциями возвращаются в Управление делами.

5.18 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Университете Управлением делами сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.19 Обращение направляется в работу структурным подразделениям Университета согласно резолюции руководства Университета не позднее следующего рабочего дня после получения резолюции. Исполнение обращений, рассмотренных руководством Университета, Управлением делами берется на контроль.

5.20 В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Университета, ответственным исполнителем является структурное подразделение, должностное лицо (или работник Университета), 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 Университета, не указанных в качестве соисполнителей.

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 10/ 23

Структурному подразделению - исполнителю (в лице его руководителя) работники Управления делами передают оригинал обращения, структурным подразделениям - соисполнителям (в лице их руководителей) работники Управления делами передают копии обращения. Документы передаются под роспись в журнале регистрации обращений.

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

## **6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ УНИВЕРСИТЕТА**

6.1. Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя, принимает от Управления делами поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, и после их рассмотрения, исходя из компетенции, определяет в качестве исполнителей работников структурного подразделения. Срок рассмотрения обращений у руководителя подразделения - 1 рабочий день.

Исполнители – работники структурного подразделения незамедлительно приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

6.3 В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Университета его руководитель в срок не более двух рабочих дней с даты получения обращения возвращает его в Управление делами со служебной запиской, аргументирующей необходимость передачи обращения в другое структурное подразделение, для внесения соответствующих исправлений в журнал регистрации обращений и передачи обращения по принадлежности.

6.4 Передача обращений из одного структурного подразделения Университета в другое осуществляется только через Управление делами на основании резолюции руководства Университета либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

6.5 В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Университета в соответствии с распределением обязанностей.

6.6 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.

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 11/ 23

6.7 В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Университете обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в Управлении делами снимается копия обращения для последующего его хранения в установленном порядке.

6.8 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета, направляется в течение 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.

6.9 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.

6.10 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, руководство Университета вправе, на основании заключения структурного подразделения – ответственного исполнителя, 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 одно и то же структурное подразделение Университета. Структурное подразделение – ответственный исполнитель подготавливает заключение (справку) о безосновательности очередного обращения и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

6.11 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.

6.12 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Университет либо его руководству.

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 12/23

6.13 Общий срок рассмотрения обращений в Университете по существу – тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

6.14 С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы с обращениями разграничение доступа к обращениям осуществляется следующим образом:

а) ректор, а также проректор, курирующий работу структурного подразделения, имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении;

б) секретарь/помощник ректора, а также проректора, курирующего работу структурного подразделения, имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении;

в) руководитель структурного подразделения имеет доступ к обращениям, по которым вверенное ему структурное подразделение (либо его работник) указано в качестве одного из участников рассмотрения;

г) заместитель руководителя структурного подразделения (при наличии) в период исполнения обязанностей руководителя подразделения имеет доступ к обращениям, по которым вверенное ему структурное подразделение (либо его работник) указано в качестве одного из участников рассмотрения;

д) работник структурного подразделения имеет доступ к обращениям, по которым он назначен в качестве одного из участников рассмотрения.

6.15 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 сообщает об их отсутствии.

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

6.17 В случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в Управление делами.

6.18 В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению.

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	Выпуск 1	Изменения 0	Экземпляр КЭ	Лист 13/23

Подготовленный ответ основным исполнителем распечатывается в установленном порядке в двух экземплярах на бланке Университета и направляется на визирование руководителям соответствующих структурных подразделений - ответственного исполнителя и соисполнителя, курирующему проректору. Все визы проставляются на одном экземпляре ответа, который остается в Университете (визовый экземпляр ответа).

6.19 При направлении на визирование и подпись исходящих писем основной исполнитель прилагает письменное обращение в качестве основания подготовки письма, а также контролирует сроки и этапы визирования ответа.

6.20 Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

6.21 Перед подачей ответа на подпись должностному лицу Университета основной исполнитель проверяет наличие необходимых виз на экземпляре ответа, который останется в Университете. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

6.22 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.

6.23 Ответы на обращения, подписанные руководством Университета, вместе с перепиской направляются в Управление делами для регистрации в системе электронного документооборота и отправки почтой адресатам, а также копии – ответственному исполнителю.

6.24 Ответственный за делопроизводство в Управлении делами:

- а) ежедневно (при наличии ответов на обращения) формирует комплект исходящих писем на отправку, создает реестр исходящих писем на отправку;
- б) после формирования реестра на отправку проставляет в направляемых письмах исходящую дату, которая соответствует дате реестра, номер;
- в) перед передачей писем на отправку проверяет наличие подписей, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

6.25 Дата поступления подписанного ответа на обращение в Управление делами является датой окончательного его исполнения.

## **7. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ**

7.1 После регистрации исходящего документа работниками Управления делами производится сортировка писем для:

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 14/ 23

а) отправки Управлением делами адресатам писем, планируемых к почтовой отправке, заказными письмами;

б) отправки ответов гражданам по электронной почте, которая осуществляется основными исполнителями после регистрации ответа в Управлении делами. Отправка производится ежедневно в рабочее время с почтового ящика подразделения - ответственного исполнителя. Отправка происходит для исполненных писем, в которых указан электронный адрес и есть признак «требуется ответа по электронной почте». После направления ответа ответственный исполнитель передает в управление делами документ, подтверждающий отправку через электронную почтовую систему, содержащий дату отправки и адресата. Документ, подтверждающий отправку ответа на обращение по электронной почте, хранится в деле Управления делами «Предложения, заявления, жалобы граждан и документы по их рассмотрению».

## **8. ПОРЯДОК ЗАВЕРШЕНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ**

8.1 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 законодательством Российской Федерации.

8.2 После отправки ответа на обращение в журнале регистрации обращений делается запись с указанием даты, номера и вида отправки исполненного обращения.

Документы исполненного обращения с визовым экземпляром ответа на обращение формируются в дела в Управлении делами в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по систематическому принципу (по входящим регистрационным номерам).

8.3 Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

## **9. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

9.1 Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан. Для этого они оборудуются:

а) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

б) доступными местами общественного пользования (туалетами);

в) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

9.2 Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 15/ 23

возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

9.3 Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Университета, осуществляется ректором, проректорами по направлениям деятельности в соответствии с графиком личного приема, утвержденным ректором, и проводится в их кабинетах.

9.4 Организацию личного приема граждан осуществляют секретари/помощники ректора, проректоров по направлениям деятельности путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;
- в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к приему, ректору, проректорам по направлениям деятельности.

## 10. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

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

10.2 Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Отдельные категории граждан, в случаях, установленных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Результаты приема заносятся в карточку личного приема гражданина (приложение 2 к настоящей инструкции).

10.3 Секретари/помощники ректора, проректоров по направлениям, осуществляющие организацию личного приема граждан вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

10.4 При проведении личного приема граждан ректор, проректоры по направлениям деятельности вправе привлекать работников структурных подразделений Университета.

10.5 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). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.6 На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 16/23

10.7 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.

10.8 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 гражданина.

10.9 После окончания личного приема карточки личного приема передаются секретарями/помощниками ректора, проректоров по направлениям деятельности в Управление делами и регистрируются им в журнале регистрации карточек личного приема гражданина (приложение 3 к настоящей инструкции).

## **11. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ**

11.1 Проректоры Университета обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в отношении курируемых ими направлений деятельности Университета, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Университетом в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

11.2 Проректоры Университета на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области локального нормативного регулирования деятельности Университета.

11.3 По итогам календарного года проректорами Университета направляется проректору по организационно-правовой работе Университета аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пунктах 11.1 – 11.2 Инструкции.

11.4 Проректор по организационно-правовой работе Университета обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад ректору Университета.

## **12. КОНТРОЛЬ ЗА ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ПОРЯДКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

12.1 Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному

	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 17/23

выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

12.2 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.

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

12.4 Проректоры по направлениям деятельности осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.5 В ходе осуществления такого контроля проректоры по направлениям имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

12.6 Руководитель Управления делами осуществляют контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, проставляется Управлением делами штамп «На контроле» и указывается до какой даты должен быть подготовлен ответ.

12.7 Управление делами еженедельно направляет структурным подразделениям - ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

12.8 Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Управлением делами после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр КЭ</i>	<i>Лист 18/ 23</i>

12.9. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

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

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

12.12 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.

12.13 В целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, осуществляется проведение плановых и внеплановых проверок.

12.14 Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся проректором по организационно-правовой работе не реже 1 раза в год.

12.15 Внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся проректором по организационно-правовой работе с участием проректоров по направлениям деятельности, руководителей структурных подразделений на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) работников Университета, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений.

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение          высшего образования «Красноярский государственный медицинский          университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого          Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	Выпуск 1	Изменение 0	Экземпляр КЭ	Лист 19/ 23

Приложение 1  
 к Инструкции об организации рассмотрения  
 обращений граждан в ФГБОУ ВО КрасГМУ  
 им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава  
 России

## Журнал регистрации письменных обращений граждан

Дата, № п/п	Ф.И.О. и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Кому направлен документ	Результат рассмотрения	Исходящий № и дата отправления ответа

Примерная форма





*Оборотная сторона*

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

---

---

---

---

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа:

---

---

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_\_ листов, в том числе \_\_\_\_\_ листов приложений, \_\_\_\_\_ (материалов в печатном, электронном виде).

Письменное обращение перенаправлено: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

---

---

---

---

---

---

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения, приняты иные решения):

Подпись гражданина

\_\_\_\_\_ (подпись) ( \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи) )

Подпись должностного лица, ведущего прием

\_\_\_\_\_ (подпись) ( \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи) )

\_\_\_\_\_

	<b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения Российской Федерации»</b>			Инструкция
	<i>Выпуск 1</i>	<i>Изменение 0</i>	<i>Экземпляр КЭ</i>	<i>Лист 22/ 23</i>

Приложение 3  
к Инструкции об организации рассмотрения  
обращений граждан в ФГБОУ ВО КрасГМУ  
им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава  
России

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации карточек личного приема граждан**  
**ФГБОУ ВО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого**  
**Минздрава России**

№	Дата приема	ФИО гражданина	ФИО должностного лица, ведущего личный прием	Результаты личного приема

Примерная форма

