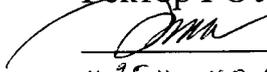


Государственное образовательное учреждение
высшего образования Республики Коми

**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И
УПРАВЛЕНИЯ»
(ГОУ ВПО КРАГСнУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ РЕСПУБЛИКАСА
АКАДЕМИЯ»**

Вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШУВ КУ)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГОУ ВО КРАГСнУ

Н.А. Нестерова
«25» мая 2015 г.



**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
в Государственном образовательном учреждении высшего образования
«Коми республиканская академия государственной службы и
управления»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Законом Республики Коми «О реализации прав граждан на обращение в Республике Коми».

1.2. Порядок устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.3. ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» (далее – КРАГСнУ) рассматривает обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, отнесенным к его ведению в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Коми и Уставом КРАГСнУ

1.4. Основными документами, регламентирующими работу с обращениями граждан в КРАГСнУ, являются:

- Закон Республики Коми «О реализации прав граждан на обращение в Республике Коми»;

- «Положение об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации», утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008г. № 687

- Инструкция по делопроизводству в КРАГСиУ;

- Положение об обработке персональных данных в КРАГСиУ, утвержденное приказом ректора от 02.04.2015

- Настоящий Порядок.

1.5. Начальники структурных подразделений КРАГСиУ при рассмотрении обращений граждан обязаны:

1.5.1. Разбирать обращения по существу, при необходимости запрашивать нужные документы, направлять работников для проверки фактов административных нарушений, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования принятых решений.

1.5.2. Осуществлять контроль за исполнением данного Порядка в своих подразделениях и принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.6. Все работники КРАГСиУ несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением.

1.7. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан без их согласия.

1.8. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей обращений и за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.9. Обработка персональных данных при рассмотрении запросов граждан должна осуществляться исключительно для обеспечения целей обращения и с соблюдением законов и иных нормативно-правовых актов, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Положением об обработке персональных данных в КРАГСиУ.

2. Порядок регистрации и направления письменных обращений граждан на рассмотрение

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на отдел организационной работы и управления документацией КРАГСиУ (далее - организационный отдел).

2.2. Все письменные обращения, поступающие в КРАГСиУ, принимаются и централизованно регистрируются организационным отделом в день поступления в журнале регистрации обращений граждан (далее-Журнал). Не принимаются письменные обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа.

2.3. В Журнал вносятся ФИО и адрес обратившегося лица, дата и тип обращения, краткое содержание обращения и резолюция, кому адресовано обращение для исполнения. Лицо, обратившееся с запросом, должно быть ознакомлено с записью в Журнале и предупреждено о возможных действиях с персональными данными, содержащимися в обращении, при его исполнении. Свое согласие на обработку персональных данных без использования средств автоматизации обратившееся лицо заверяет подписью в Журнале.

2.4. Поля Журнала имеют следующую форму:

Дата регистрации	Регистрационный номер и тип обращения	ФИО и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Резолюция или ФИО исполнителя	Согласие на обработку персональных данных (подпись)
1	2	3	4	5	6

2.5. При внесении данных в журнал исполнитель записи должен организовать заполнение журнала так, чтобы не были нарушены права и законные интересы других субъектов персональных данных.

2.6. Ответственность за неразглашение и конфиденциальность информации, содержащейся в обращении и в записи Журнала, возлагается на лицо, регистрирующее обращение – работника организационного отдела.

2.7. Журнал хранится в организационном отделе в специально отведенном месте, оборудованном шкафом с ключом, исключающим свободный доступ к нему со стороны третьих лиц. Ответственность за ведение и сохранность Журнала возлагается на начальника организационного отдела.

2.8. Уничтожение Журнала осуществляется за истечением срока хранения в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСиУ.

2.9. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первого листа обращения. Если нижняя часть документа занята текстом, штамп проставляется на любом свободном месте.

2.10. Регистрационный номер состоит из порядкового номера через дробь номера номенклатуры дел.

2.11. Если письмо написано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

2.12. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, но направленные различным адресатам и поступившие в последующем для рассмотрения в КРАГСИУ в течение месяца, повторными не считаются и учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь, например:

№ А-44/121 - номер первого документа, второй документ по этому же вопросу будет зарегистрирован за № А-44/121/1, третий - за № А-44/121/2 и т.д.

На поручениях о рассмотрении обращений граждан, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "КОНТРОЛЬ". В случае если в поручении указан конкретный срок рассмотрения обращения, проставляется штамп "КОНТРОЛЬ. СРОК _____".

2.13. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. В регистрационной карточке делается отметка "Повторно", а в графе "Краткое содержание обращения" указывается регистрационный номер первого обращения.

2.14. После вынесения резолюции ректором КРАГСИУ обращения граждан поступают на исполнение руководителям структурных подразделений КРАГСИУ, с целью организации проверки на месте изложенных в обращении фактов и для оперативной подготовки ответа автору обращение в течение суток с момента регистрации передается по факсу/ или лично в соответствующий отдел, начальнику которого ставится конкретная задача.

2.15. При наличии в поручении нескольких исполнителей ответственным исполнителем является лицо (организация), указанное в поручении первым. Если поручение дано нескольким ответственным исполнителям, ответ (доклад об исполнении поручения) готовит лицо, указанное в резолюции первым, если нет других указаний. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3. Рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов

3.1. Все поступившие обращения могут быть отнесены к одному из трех видов: предложение, заявление, жалоба.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ заявителю о принятии или непринятии его предложения и о причинах, по которым оно не может быть принято.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или не совершении испрашиваемого заявителем действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

По результатам рассмотрения жалобы в случае, если изложенные факты подтвердились, она признается обоснованной, принимаются соответствующие меры по наказанию виновных лиц и восстановлению нарушенных прав гражданина.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также в случае необходимости возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.2. Поступившие в КРАГСИУ письменные обращения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации в организационном отделе, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, - в срок до пятнадцати дней.

3.3. В тех случаях, когда для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, требуется проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, принятие других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены не более чем на один месяц с сообщением об этом заявителю и обоснованием необходимости продления сроков.

Продление срока исполнения производится по служебной записке ответственного исполнителя руководством КРАГСИУ, а по обращениям, взятым на контроль вышестоящими органами, согласуется с руководителем органа государственной власти (должностным лицом), давшим поручение.

Продление срока исполнения и уведомление об этом заявителя производится заблаговременно, не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения.

3.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, находится вне компетенции КРАГСИУ, оно в течение пяти дней с момента поступления пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос по существу. Об этом сообщается в сопроводительном письме и в копии заявителю.

Обращения, поступившие не по принадлежности из других государственных органов и организаций, возвращаются в направившую организацию.

3.5. При рассмотрении обращения исполнитель вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить дополнительные материалы и объяснения у заявителя, иных юридических и физических лиц.

3.6. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было рассмотрено ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.7. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.8. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять по нему решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.9. Письма без подписи и указания адреса заявителя являются анонимными. Они не рассматриваются и списываются в дело организационным отделом.

Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело.

4. Требования к оформлению ответа

4.1. Ответ автору обращения подготавливается структурным подразделением, которому было поручено рассмотрение.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним в соответствии с законодательством приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

4.2. Подготовленный проект ответа визируется исполнителем и начальником отдела, в котором он был подготовлен. После этого он печатается на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КРАГСИУ и подписывается ректором. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

4.3. Подписанный ответ вместе с проектом письма (вторым экземпляром), укомплектованный необходимыми приложениями, сдается исполнителем на регистрацию в организационный отдел. Исходящий номер повторяет номер, который присвоен обращению при его поступлении в КРАГСИУ, с добавлением индекса "исх."

В случае подготовки нескольких промежуточных писем по одному обращению им присваивается номер, аналогичный входящему, с добавлением порядкового номера отправляемого письма через дефис, например: N А-44/121исх. - номер первого документа, второй документ по этому же вопросу

будет зарегистрирован за N А-44/121-1 исх., третий - за N А-44/121-2 исх. и т.д.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю на доработку.

Отправление ответов без регистрации в организационном отделе КРАГСИУ не допускается.

4.4. В случае если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

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

Если в удовлетворении заявителю отказано, то ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

4.6. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание ректората КРАГСИУ.

4.7. Подлинник обращения и все материалы, относящиеся к его рассмотрению (переписка с КРАГСИУ, копии акта осмотра, предписания, постановления, письма-запросы, письма-ответы и т.д.), передаются после подготовки ответа должностному лицу организационного отдела, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для централизованного формирования дела и картотеки.

Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

4.8. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет организационный отдел.

4.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

4.10. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой КРАГСИУ.

4.11. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и решению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного

обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к каждой группе документов.

4.12. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в КРАГСИУ.

4.13. Действующими нормативными актами установлен срок хранения дел по письменным обращениям граждан 5 лет.

Документы (аналитические справки, докладные записки, обзоры предложений, заявлений, жалоб) о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан подлежат по месту составления постоянному хранению.

4.14. Дела, подлежащие постоянному хранению, передаются в архив.

4.15. По истечении установленных сроков хранения обращения граждан и связанные с ними документы подлежат уничтожению в установленном порядке.

5. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан

5.1. Контроль за своевременным и правильным решением вопросов, поставленных в обращениях граждан, возлагается на руководителей структурных подразделений КРАГСИУ и организационный отдел.

5.2. Письменные обращения граждан, поступившие в КРАГСИУ, от Главы Республики Коми, Председателя Правительства Республики Коми и его заместителей с требованием сообщить результаты рассмотрения, берутся организационным отделом на особый контроль. Продление срока исполнения таких поручений производится по согласованию с должностным лицом, подписавшим поручение, не позднее чем за 3 дня до его окончания.

5.3. При информировании вышестоящих органов (должностных лиц) о результатах рассмотрения обращений граждан, обязательно указывать, что заявителю дан ответ, либо прикладывать его копию.

5.4. Письменное обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Контроль завершается только после выполнения решения и принятия исчерпывающих мер по его разрешению.