

ПРИНЯТО:

Учёным советом ФГБОУ ВО
«Академия хореографии»

протокол № 9
от «26» 12 2023

УТВЕРЖДЕНО

Приказом от «29» 12 2023
№ 232 -ОД

**Порядок
работы по рассмотрению обращений граждан в федеральном
государственном бюджетном образовательном учреждении высшего
образования «Академия хореографии»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (далее – обращения), контроля за их рассмотрением и исполнением; определяет порядок анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, выявления причин и характера обращений, а также организацию приема граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Академия хореографии» (далее – Академия).

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

1.2. В настоящем Порядке применяются следующие понятия:

1) обращение гражданина – направленные в Академию в письменной форме или направленные посредством электросвязи, или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Академию;

2) предложение – обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности Академии, органов её управления и структурных подразделений;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Академии, её структурных подразделениях и в работе должностных лиц;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод либо законных интересов, прав и свобод других лиц, нарушенных действиями / бездействиями либо решениями органов управления или должностных лиц Академии;

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Академии либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Академии;

б) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором либо обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению этого лица в Академии, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

1.3. Координацию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Академию, осуществляет ректор либо должностное лицо, имеющее право подписи ответов на обращения граждан (далее – координирующий руководитель).

1.4. Письменные обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.5. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование и адрес Академии, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

1.6. Обращение, поступившее в Академию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В этом обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан

2.1. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан, поступивших в Академию, осуществляет делопроизводитель.

2.2. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку обращений, в том числе поступивших в форме электронного документа;
- регистрацию обращений;
- уведомление гражданина о переадресации обращения в другую организацию;
- уведомление гражданина о продлении сроков рассмотрения обращений;
- контроль за сроками ответа на обращения;
- подготовку и передачу обращений на архивное хранение;
- обеспечение личного приема граждан.

2.3. Прием обращений граждан осуществляется:

- по юридическому адресу: ул. Древняя, д.1 г. Севастополь, 299045;
- по фактическому местонахождению по адресу: офис 401, ул. Вакуленчука, 29/10, г. Севастополь, 299053;
- по месту трудовой деятельности делопроизводителя в отдел кадров Академии по адресу: офис 401, ул. Вакуленчука, 29/10, г. Севастополь, в соответствии с графиком приёма заявлений: понедельник - пятница с 10.00 до 16:00 с перерывом с 13:00 до 14:00;

– через официальный сайт Академии по адресу: sevbalet.info@yandex.ru

2.4. Информация о графике личного приема ректора Академии, проректоров (дата, время и место проведения) размещается на официальном сайте Академии. Контактная информация (адрес, номер кабинета, номер телефона и др.) для предварительной записи на личный прием к руководству Академии размещается на официальном сайте Академии.

2.5. Прием и первичная обработка обращений граждан.

2.5.1. Письменные обращения, поступившие в Академию, передаются делопроизводителю для организации работы.

2.5.2. Письменные обращения, поступившие в форме почтового отправления, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия во вскрытом конверте документов; при этом конверты с пометкой «лично» не вскрываются;

– приобщение к обращению вместе с конвертом поступивших с обращением подлинников документов (фотографии, военный билет, документы об образовании и др.) и других вложений.

В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющих в поступивших почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр. В случае обнаружения таких вложений или возникновения подозрения в их наличии всякая дальнейшая работа с почтовыми отправлениями немедленно прекращается и вызывается специалист соответствующего подразделения органа безопасности. Одновременно с вызовом специалиста должны быть приняты меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

При получении письменных обращений, содержащих угрозы совершения террористических актов и других преступлений, принимаются меры для сохранения возможно имеющих на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

При приеме письменных обращений проверяется правильность их адресации. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому предприятию связи невскрытыми для направления адресату.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные документы подклеиваются), которые скрепляются с конвертом, поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и т.д., а также фотографии и другие приложения к письму), прикрепляются под скрепку впереди текста письма.

Делопроизводителем составляется акт в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов и др.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается тремя работниками Академии, включая делопроизводителя и начальника отдела кадров. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения в течение трех рабочих дней, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

В случае отсутствия в конверте письменных вложений второй экземпляр акта подшивается в номенклатурное дело.

2.5.3. Письменные обращения, поступившие в электронной форме, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия документов, указанных в обращении или в описи документов во вложении к обращению.

В случае отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению, делопроизводителем составляется акт.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается тремя работниками Академии, включая делопроизводителя и начальника отдела кадров. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

2.5.4. Обращение гражданина, представляющее собой жалобу на действия / бездействия должностных лиц Академии, не может быть направлено для разрешения указанным в обращении должностным лицам.

2.5.5. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями настоящего Порядка, передаются делопроизводителю для их регистрации.

2.6. Регистрация обращений граждан.

2.6.1. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

2.6.2. Обращения гражданина, направленные им в различные организации по одному и тому же вопросу, но поступившие в результате их перенаправления / переадресации в Академию, регистрируются под одним порядковым номером с добавлением через косую черту номера экземпляра обращения.

Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.6.3. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер в регистрационной карточке и на штампе делается отметка «повтор обращения».

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

2.6.4. Прием письменного обращения может производиться непосредственно от гражданина – автора обращения, курьера, работника социальной службы и др. В этом случае по просьбе на втором экземпляре обращения, который остается у него, делопроизводителем проставляется отметка, включающая в себя: регистрационный номер, дату, фамилию и

инициалы работника, принявшего обращение, номер телефона ответственного работника.

2.6.5. Порядок работы с анонимными обращениями и обращениями, оформленными с нарушением установленных требований, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6.6. Обращения граждан по вопросам приёма на обучение в Академию, по вопросам реализации образовательных программ, вопросам воспитательной работы и проживания несовершеннолетних лиц в интернате Академии регистрируются и передаются делопроизводителем в соответствующие структурные подразделения Академии, в задачи которых входит обеспечение соответствующих процессов, реализация образовательных и воспитательных программ в процессе обучения.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Зарегистрированные обращения граждан в день их регистрации передаются делопроизводителем на рассмотрение ректору Академии либо координирующему руководителю.

Координирующий руководитель в течение двух рабочих дней с даты получения обращения гражданина принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), назначает ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителя / соисполнителей, определяет срок рассмотрения обращения и осуществляет контроль исполнения обращения.

3.2. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение, и координирует работу соисполнителей.

Ответственный исполнитель и соисполнитель / соисполнители вправе давать поручения по обращению гражданина работникам, непосредственно им подчиненным.

3.3. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей представляется координирующему руководителю, направившему обращение на рассмотрение, в течение трех рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение.

3.4. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращения гражданина обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

– готовить ответ гражданину в письменной форме с необходимым обоснованием;

– представлять к обязательной регистрации принятые решения по рассмотрению обращения гражданина, в том числе прикреплять к регистрационной карточке исходящего документа сканированные копии документов о принятых решениях.

3.5. При поступлении через официальный сайт Академии или на официальную электронную почту Академии обращений от граждан, оформленных с нарушением требований настоящего Порядка, делопроизводитель в течение трех рабочих дней направляет гражданину на адрес электронной почты ответ о необходимости обращения в Академию в установленном порядке.

3.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Академии, направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 3.8 настоящего Порядка. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Федерального закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы, организации или соответствующим должностным лицам.

3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в связи с этим запретом направление жалобы должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему

обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Указанное обращение приобщается в дело.

3.9. На письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

3.12. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.13. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Академии вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Академию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.14. 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.

3.15. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день направления письменного ответа. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены ректором, но не более чем на 30 дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в установленном порядке с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

3.16. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнители обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения граждан работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо координирующему руководителю для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.

3.17. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на исполнителей и соисполнителей.

4. Подготовка ответа на обращение гражданина.

Регистрация ответа на обращение гражданина

4.1. Обращение гражданина считается разрешенным (исполненным) только в том случае, если рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, в соответствии с действующим законодательством приняты необходимые меры и гражданину даны исчерпывающие ответы.

4.2. Проект ответа на обращение гражданина готовит назначенный ответственный исполнитель. Соисполнители, назначенные для рассмотрения обращения гражданина, направляют информацию о результатах рассмотрения обращения гражданина в части возложенных на них функций ответственному исполнителю. Срок представления соисполнителями данной информации устанавливается ответственным исполнителем, но не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина.

4.3. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина ответственный исполнитель не позднее, чем за семь дней до истечения срока рассмотрения обращения гражданина представляет координирующему руководителю служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина. В случае принятия координирующим руководителем решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина ответственный исполнитель незамедлительно готовит уведомление о продлении срока рассмотрения.

Делопроизводитель производит необходимую отметку о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в течение одного рабочего дня с даты получения уведомления от ответственного исполнителя.

Уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения готовится в установленном порядке ответственный исполнитель.

4.4. Решение о направлении гражданину ответа на его обращение в соответствии с представленным проектом ответа либо о направлении проекта ответа на доработку принимает координирующий руководитель.

Доработка проекта ответа осуществляется без продления срока рассмотрения обращения.

4.5. Ответ гражданину на обращение подписывает ректор либо иное уполномоченное лицо.

4.6. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах направляется каждому из них.

4.7. Ответ на интернет-обращение по желанию гражданина направляется ему на адрес электронной почты либо на почтовый адрес. В случае если гражданин не указал на какой адрес ему необходимо направить ответ, ответ

направляется и на адрес электронной почты, и на почтовый адрес гражданина (в случае, если имеются сведения о его почтовом адресе).

4.8. Письмо-ответ гражданину регистрирует делопроизводитель согласно инструкции по делопроизводству Академии.

5. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью:

– обеспечить рассмотрение обращений граждан в установленные сроки и в полном объеме;

– определить содержание принимавшихся ранее мер по обращениям граждан и выявить причины, по которым граждане обратились повторно.

5.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, исполнение решений, принятых по обращениям граждан, возлагается на делопроизводителя Академии.

5.3. Контроль осуществляется путем запроса у ответственных исполнителей и / или соисполнителей устной либо письменной информации о ходе рассмотрения обращения гражданина.

5.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения гражданина определяется делопроизводителем в зависимости от установленного срока рассмотрения.

5.5. Делопроизводитель, осуществляющий контроль, обязан:

– контролировать ход рассмотрения обращений;

– информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения;

– содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;

– своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

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

5.7. Обращения граждан считаются рассмотренными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы. В регистрационной карточке обращения проставляется отметка об исполнении и обращение помещается в номенклатурное дело.

6. Личный приём граждан

6.1. Личный прием граждан имеют право осуществлять ректор Академии, а также проректоры по вопросам, отнесенным к их компетенции.

6.2. Ректор Академии проводит личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема в порядке очередности.

Организация личного приема и оформление карточки личного приема ректором возложены на секретаря руководителя (далее – секретарь ректора).

6.3. Секретарь ректора ведет журнал предварительной записи на личный прием. Предварительная запись на личный прием по вопросам, отнесенным к компетенции ректора, производится в течение рабочего дня.

При записи на личный прием секретарь ректора выясняет поступали ли ранее обращения по вопросам, указанным заявителем и какие по ним принимались решения.

6.4. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть обращения. Секретарь ректора или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием, заносит в карточку личного приема сведения о гражданине и результаты личного приема.

Ректор или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием, с согласия гражданина дает ему устный ответ на обращение в случае, если в изложенном устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. Об этом делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае, если гражданин приносит на личный прием письменное обращение, оно регистрируется в установленном порядке.

6.5. Карточки личного приема по окончании личного приема передаются секретарем ректора или иным должностным лицом, осуществляющим личный прием, в этот же день в отдел кадров делопроизводителю.

6.6. Устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приема, в Журнале регистрации обращений граждан присваиваются регистрационные номера, соответствующие порядковым номерам, следующим за зарегистрированными в данный день входящими письменными обращениями. В графе «Примечание» ставится отметка «Принято в ходе личного приема».

6.7. Ректор или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием, может во время личного приема отказать гражданину в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Информационно-справочная и аналитическая работа с обращениями граждан

7.1. Гражданин вправе получить информацию в отделе кадров, в том числе по телефону, о регистрации его обращения.

В случае если гражданин направил письменное обращение с просьбой сообщить дату и регистрационный номер ранее направленного обращения, делопроизводитель готовит письмо-ответ на бланке письма Академии за подписью курирующего проректора.

В случае если в телефонном звонке гражданин просит сообщить дату и регистрационный номер его обращения, отдел кадров уточняет фамилию, имя, отчество обратившегося и вопрос, поставленный в тексте письменного обращения, сверяет полученные сведения и сообщает гражданину требуемую информацию.

Если сведения не подтверждаются или гражданин отказывается назвать свои фамилию, имя, отчество, то отдел кадров вправе не сообщать информацию о дате и номере регистрации обращения.

7.2. О ходе контроля рассмотрения обращений регулярно, но не реже одного раза в месяц, докладывается ректору Академии.

8. Подготовка и передача обращений граждан на архивное хранение

8.1. Обращения граждан и все документы, связанные с их рассмотрением и принятием по ним решений, передаются ответственными исполнителями в отдел кадров делопроизводителю для формирования дел.

При приеме от ответственных исполнителей данных документов проверяется их полнота (комплектность). Принятые документы формируются в самостоятельные дела. Повторные обращения граждан или дополнительные документы по исполненному обращению граждан подшиваются в соответствующие дела.

8.2. Обращения граждан, копии ответов и документы, связанные с их рассмотрением, в том числе документы по личному приему формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Академии.

8.3. Самостоятельные группы документов располагаются в деле в хронологической последовательности, внутри в алфавитном порядке. Обложка дела оформляется в соответствии с ГОСТ 17914-72 «Обложка дел длительных сроков хранения. Типы, размеры, технические условия».

9. Заключительные положения

9.1 Настоящий Порядок утверждается Ученым советом Академии, вступает в силу с момента его утверждения и действует до внесения изменений или замены новым.

9.2. Изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся на основании решения Ученого совета приказом ректора Академии.

9.3. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, решаются в индивидуальном порядке ректором Академии в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
