

УТВЕРЖДЕН  
приказом ректора МГМСУ  
им. А.И. Евдокимова  
от 06 октября 2021г. № 574/02.01.01-03

**РЕГЛАМЕНТ**  
**«Об организации приема граждан, обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**  
**ФГБОУ ВО Московский государственный медико-стоматологический университет имени А.И. Евдокимова Минздрава РФ**

**1. Общие положения**

1.1. Наименование функции - «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – государственная функция).

1.2. Регламент Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный медико-стоматологический университет имени А.И. Евдокимова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур при исполнении функции, а также устанавливает порядок рассмотрения обращения граждан в университете.

1.3. Функцию исполняет Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный медико-стоматологический университет имени А.И. Евдокимова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее Университет).

1.4. Используются следующие основные термины, установленные законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан:

1.4.1. **Обращение гражданина (далее обращение)** – направление в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.4.2. **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

1.4.3. **Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

1.4.5. **Должностное лицо** – либо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5. Заявители, в отношении которых используется функция:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральными законами.

1.6. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение функции:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (далее - Типовой регламент);

1.7. Результатом исполнения функции является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан (устным, письменным и поступившим по

информационным системам общего пользования), направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.8. В Университете рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан (далее - обращения), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сферы деятельности Университета, порядка исполнения им государственных функций и оказания государственных услуг, поступающие в письменной форме, в форме сообщений по информационным системам общего пользования или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан.

Гражданин в своем письменном, устном или в электронном обращении в Университет либо к его должностному лицу обязательно сообщает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения. В письменном обращении ставит личную подпись и дату.

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

1.9. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если со времени подачи первоначального обращения, истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан; если заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению.

Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

## **2. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

### **2.1. Порядок информирования о правилах исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

2.1.1 Место нахождения и почтовый адрес МГМСУ: ул.Делегатская, д.20, стр.1 г.Москва, 127473.

Проезд: до станций метро "Цветной бульвар", "Достоевская", "Новослободская".

Часы работы МГМСУ: понедельник-четверг - с 9.00 до 17.30, пятница - с 9.00 до 16.30.

2.1.2. Справочные телефоны Университета размещены на официальном сайте университета:

(495) 681-65-13 - Канцелярия управления делами (предоставляет информацию о поступлении, приеме и рассмотрении обращений граждан);

(495) 609-67-00 – справочная Университета;

(495) 694-33-00 - Телефон доверия для обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Университете.

Записаться на прием к должностному лицу граждан по личным вопросам можно по телефонам, указанным на сайте Университета.

### **Сроки исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

2.1.3. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации канцелярией управления делами в течение трех дней с момента поступления в Университет. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

При подаче документов лично заявителем срок ожидания в очереди не должен превышать 1 часа.

2.1.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета, направляется в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение семи дней со дня его регистрации, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копии обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляются в соответствующие органы.

2.1.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений, поступивших в Университет в соответствии с его компетенцией, - 30 дней со дня их регистрации.

2.1.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) срок рассмотрения обращения может быть продлен

ректором Университета или проректорами в соответствии с распределением их обязанностей не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

В случаях необходимости продление срока рассмотрения обращения осуществляется на основании служебной записки. Служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения на имя ректора Университета (проректора) и уведомление гражданину должны быть подготовлены исполнителем за подписью руководителя подразделения до истечения срока рассмотрения обращения.

2.1.7. В соответствии с пунктом 12.1 Типового регламента при необходимости Министерство здравоохранения Российской Федерации, члены Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направившие обращение в Университет, а также ходатайствующая организация по обращению информируются о результатах его рассмотрения.

Университет по направленному в установленном порядке запросу, обязан в течение 15 дней предоставить автору запроса документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.1.8. Обращения, по которым Университет является соисполнителем, рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации в Университете.

## **2.2. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

2.2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, электронный адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение 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 направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.2.3. В случае получения Университетом письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. В данном случае гражданину, направившему обращение, в письме за подписью ректора (проректора) сообщается о недопустимости злоупотребления правом, а также в случае необходимости указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

2.2.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные органы, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В данном случае ответ гражданину готовится канцелярией управления делами.

2.2.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Университетом многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Университета или проректор по направлению деятельности в соответствии с распределением обязанностей, 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 Университет. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.2.7. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращений), помимо оснований, указанных в пунктах 3.1.-3.6. регламента, также может являться указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

2.2.8. Гражданину может быть отказано в рассмотрении устного обращения в ходе личного приема в случае, указанном в пункте 3.5.6 регламента.

2.2.9. Гражданин вправе вновь направить обращение в Университет в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

### **2.3. Требования к местам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

2.3.1. Организация приема письменных обращений и личного приема граждан в Университете осуществляется по адресу, указанному в пп. 2.1, 2.1.2 настоящего регламента.

2.3.2. В целях приема отзывов о деятельности Университета, в том числе письменных обращений о проявлениях коррупции в Университете, в помещении размещается почтовый ящик. Выемка отзывов и обращений из почтового ящика производится ежедневно.

2.3.3. Личный прием граждан осуществляется с соблюдением мер безопасности в приемных ректора и проректоров по направлению деятельности или в иных помещениях, которые обеспечивают комфортное расположение граждан и должностных лиц, оснащены средствами связи, оборудованы столами и стульями. Личный прием граждан проводится ректором по предварительной записи, проректорами по утвержденному каждым проректором графику.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.3.4. Государственная функция исполняется бесплатно.

### **3. Административные процедуры**

#### **3.1. Прием и регистрация письменных обращений**

3.1.1. Прием и регистрация письменных обращений и обращений, поступивших по информационным системам общего пользования, адресованных в Университет, а также должностным лицам, осуществляется канцелярией управления делами.

Обращения с пометкой "Лично" не вскрываются, направляются адресату. В случае, если обращение не является письмом личного характера, адресат возвращает его в канцелярию управления делами для регистрации в установленном порядке.

3.1.2. Интернет-обращения принимаются через электронный адрес Университета [msmsu@msmsu.ru](mailto:msmsu@msmsu.ru), который ежедневно проверяется канцелярией управления делами.

В случае, если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется ответ на обращение, если не указан электронный адрес, ответ направляется на адрес, с которого пришло обращение. Если в Интернет-обращении заявитель указывает почтовый адрес для отправки ответа, ответ направляется по данному адресу на бумажном носителе.

Если в обращении отсутствуют сведения, необходимые для регистрации документа, заявителю направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в системе электронного документооборота в программном комплексе 1С «Документооборот» и регистрируется отдельно от общего делопроизводства.

3.2.4. На каждом обращении в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный штамп, который содержит наименование канцелярии управления делами Университета, дату и регистрационный номер. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

3.2.5. При постановке обращения на контроль в регистрационном штампе указывается слово "Контроль" и предварительная дата исполнения документа. После рассмотрения обращений в подразделениях по существу поставленных вопросов предварительная дата исполнения документа может быть скорректирована в пределах сроков, предусмотренных регламентом.



При поступлении обращений, где указаны сведения о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения прописывается "Получено без приложения".

В случае необходимости недостающих документов исполнителем направляется запрос автору обращения о досылке недостающих приложений.

3.2.6. Конверты, в которых поступили письменные обращения, сохраняются в течение всего периода, вместе с обращением и ответом заявителю согласно номенклатуре дел.

### **3.2. Рассмотрение и исполнение письменных обращений**

3.2.1 Обращения, поступившие в Университет в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращений граждан является регистрация обращения.

3.2.2. Зарегистрированное обращение гражданина передается ректору Университета на рассмотрение, который принимает решение о назначении ответственного лица по направлению деятельности за подготовку ответа заявителю.

3.2.3. Исполнитель, назначенный ректором организует работу по исполнению поручения. Исполнители-соисполнители обязаны не позднее окончания половины срока, установленного для исполнения поручения, представить ответственному исполнителю документы и материалы, необходимые для подготовки ответа на обращение.

3.2.4. Обращение может быть возвращено в канцелярию Управления делами с резолюцией проректора либо со служебной запиской с соответствующим обоснованием причины возврата обращения за подписью руководителя подразделения не позднее двух рабочих дней, следующих за днем получения документа исполнителем, в случае, если исполнитель полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции.

3.2.5. Рассмотрение и исполнение обращений граждан производится в сроки, указанные в пунктах 2.1.3. - 2.1.8. настоящего регламента.

3.2.6. Обращения, поступившие в Университет, могут направляться руководителям соответствующих организаций, федеральным органам исполнительной власти, в компетенцию которых входят поставленные в обращении

вопросы, для рассмотрения и ответа заявителю с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.2.7. Университет при направлении письменного обращения по принадлежности на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае необходимости может запрашивать документы и материалы о результатах его рассмотрения.

3.2.8. При рассмотрении письменного обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Запрещается направлять жалобы на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если невозможно направление такой жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в судебные органы.

3.2.9. Ответственные за подготовку ответа заявителю обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения.

3.2.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2.11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в органы государственной власти с критикой деятельности Университета либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2.12. Ответ на обращение подписывается ректором, проректором в соответствии с их компетенцией.

3.2.13. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи либо по адресу, указанному на конверте обращения, если в обращении не оговорено конкретное лицо) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

3.2.14. При информировании органа государственной власти, члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направивших обращение в Университет на рассмотрение, а также ходатайствующей организации по обращению в соответствующих письмах делается ссылка на номер и дату запроса, сообщается информация о содержании ответа гражданину (или направляется копия ответа гражданину), возвращается заверенная копия обращения гражданина (если это оговаривается в запросе или на обращении имеется соответствующий штамп).

3.2.15. Обращения, поступившие в Университет по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном данным регламентом.

3.2.16. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей, замещает исполнителя на время его отсутствия.

### **3.3 Рассмотрение обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Университете**

3.3.1. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Университете, рассматриваются в порядке, установленном настоящим регламентом.

3.3.2. В случае поступления обращения, содержащего сведения о проявлениях коррупции в Университете по телефону доверия ответственному должностному лицу, суть обращения переносится на бумажный носитель и передается в

канцелярию управления делами, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.3.3. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Университете, направляются председателю Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликтов интересов работников Университета и ответственному за профилактику коррупционных правонарушений и организацию исполнения антикоррупционного законодательства в Университете.

3.3.4. Учет и анализ и рассмотрение обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Университете, а также принятых по ним решений осуществляет Комиссия, утвержденная приказом ректора «Об утверждении состава комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликтов интересов работников ФГБОУ ВО МГМСУ им. А.И. Евдокимова Минздрава России».

#### **3.4. Организация личного приема граждан**

3.4.1. Личный прием граждан осуществляется проректорами по направлению деятельности по графику, указанному в п. 2.3.3, настоящего регламента на основании устного обращения и по предварительной записи.

В случае если вопросы, поставленные на личном приеме, требуют дополнительного изучения и специального решения должностные лица, ведущие прием, имеют право пригласить компетентного работника соответствующего направления для консультаций, разъяснений или решения вопросов, поставленных посетителем.

3.4.2. Должностные лица, ответственные за подготовку личного приема граждан:

- заполняют журнал и/или карточку личного приема граждан;
- в случае необходимости производят подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;
- производят заказ пропусков гражданам для прохода в здание Университета на личный прием и организуют сопровождение гражданина в здании университета;
- осуществляют учет обращений и контроль за их рассмотрением.

3.4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.5.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в журнале и/или карточке личного приема гражданина.

3.5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

3.5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

#### **4. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Текущий контроль за соблюдением должностными лицами Университета настоящего регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению функции по рассмотрению обращений граждан, осуществляется проректорами по направлению деятельности, а также работниками, ответственными за ведение делопроизводства в Университете, на основании сведений, регулярно получаемых от исполнителей, а также анализа соответствующих регистрационно-контрольного журнала, а также отметке об исполнении в программном комплексе 1С «Документооборот».

4.2. Текущий контроль проводится должностным лицом, назначенным ректором, путем оперативного выяснения хода исполнения писем, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом соответственно руководству Университета.

4.3. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляются уполномоченными должностными лицами.

4.4. Обращения считаются разрешенными и снимаются с контроля в канцелярии управления делами, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Обращение, по которому Университетом направлен запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, снимается с контроля только после поступления ответа на запрос и направления Университетом ответа или уведомления о переадресации обращения гражданина, за исключением случая, указанного в 2.2.7 регламента.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после принятия конкретного решения и ответа автору обращения.

4.6. Должностные лица Университета несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, в том числе приказами ректора, трудовыми соглашениями и должностными инструкциями, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

4.7. Контроль за рассмотрением своих обращений граждане могут осуществлять на основании информации, полученной в канцелярии управления делами или у исполнителя по телефону.

4.8. Поручение снимается с контроля:

- если заявителю дан письменный ответ;

- если вопрос решён положительно (с приложением документов, подтверждающих исполнение);

- если исполнителем дан обоснованный отказ в выполнении требования гражданина, должностное лицо, давшее поручение рассмотреть обращение, согласно с доводами исполнителя;

- если контроль за исполнением писем граждан установлен вышестоящими органами, снятие обращений с контроля производится в соответствии с Регламентом.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Университета, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, ректору Университета.

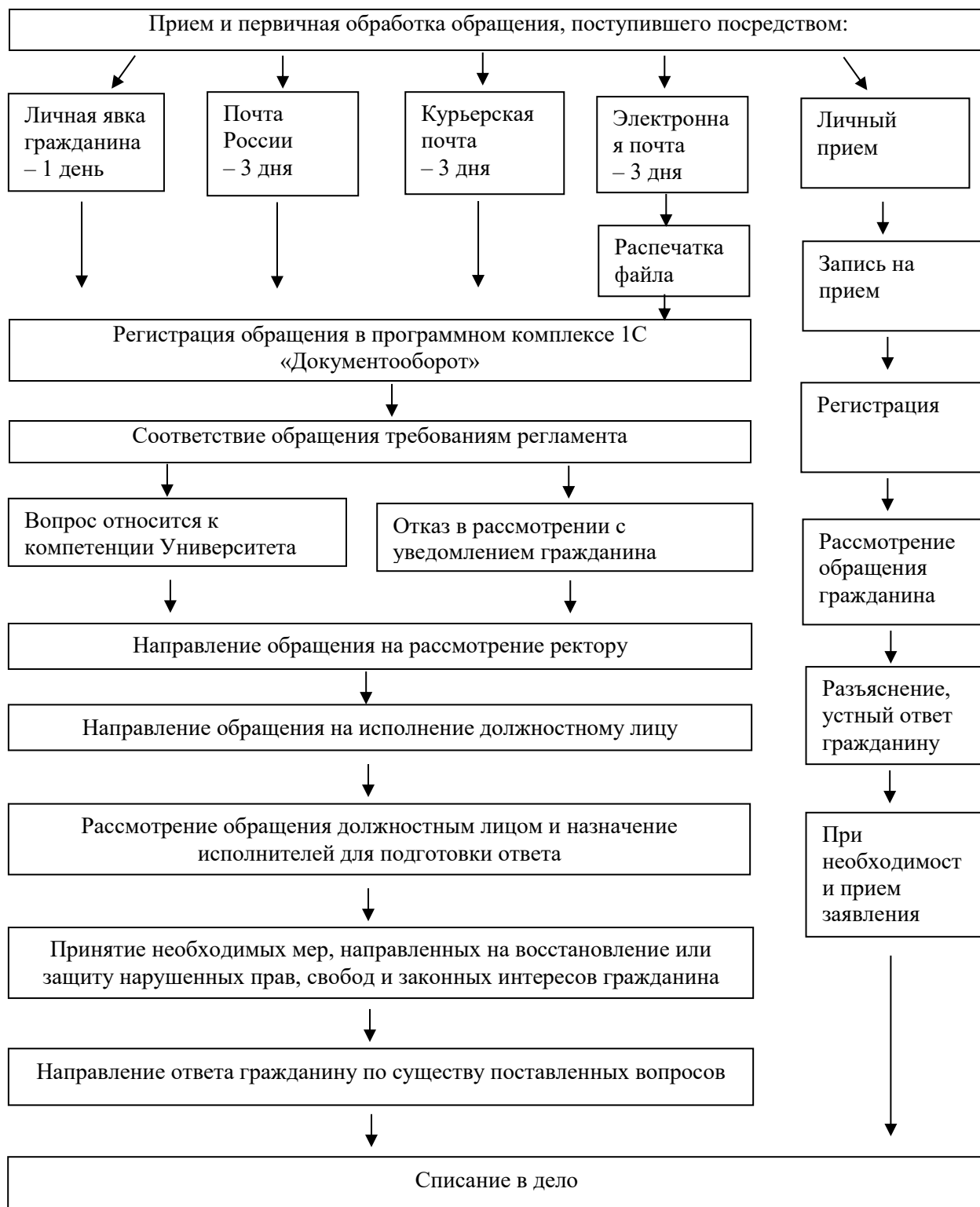
Обращение (жалоба) подается в письменной форме, в форме сообщения по информационным системам общего пользования либо при личном приеме. Обращение (жалоба) оформляется с учетом требований, предусмотренных настоящим регламентом.

Обращения (жалобы) рассматриваются в Университете в порядке и в сроки в соответствии с положениями настоящего регламента.

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Университета, принимаемые в ходе исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, в судебном порядке, в установленный законодательством Российской Федерации срок.

5.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Университетом или должностным лицом Университета, могут быть взысканы с данного гражданина в установленном порядке по решению суда.

Блок-схема организации рассмотрения обращений граждан





Приложение №2 к Регламенту

Журнал регистрации и контроля поступающих обращений граждан

№ п/п	№ и дата входящего документа	ФИО заявителя	Откуда поступил документ (адрес)	Краткое содержание обращения	Ответственный	Контрольный срок	№ и дата исходящего документа
-------	------------------------------	---------------	----------------------------------	------------------------------	---------------	------------------	-------------------------------

Приложение №3 к Регламенту

Журнал личного приема граждан

Проректором ФИО

№п/п	Дата приема	ФИО гражданина	Адрес	Краткое содержание обращения	Кто проводил прием	Отметка о результатах приема (принято решение)	Если принято письменное решение обращение, куда оно направлено
------	-------------	----------------	-------	------------------------------	--------------------	--	--

Карточка учета личного приема гражданина

Дата приема \_\_\_\_\_

Фамилия, Имя, Отчество \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Содержание	принятого	решения
------------	-----------	---------

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись лица, производившего личный прием

подпись

Фамилия, инициалы