

## **Правила учета и рассмотрения обращений граждан на личном приеме**

### **1. Область применения**

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок организации приема граждан, работников и учащихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет» (далее - университет) по личным вопросам ректором и проректорами университета (далее – правила), а также единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, работников и учащихся университета (далее – граждан), осуществления контроля их рассмотрения и реализации принятых решений.

1.2. Правила распространяются на всех работников университета и применяются во всех структурных подразделениях университета, участвующих в рассмотрении и реализации решений по обращениям граждан.

1.3. Личный прием граждан осуществляется ректором, проректорами и другими уполномоченными лицами университета. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах утверждается графиком приема по личным вопросам и доводится до сведений граждан.

### **2. Сокращения и определения**

2.1. В настоящих Правилах используются определения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

**Обращение гражданина (обращение)** – направленные в университет письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию внутренних нормативных и распорядительных документов, деятельности подразделений университета, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности университета в интересах граждан.

**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, недостатков в работе подразделений университета и должностных лиц, либо критика их деятельности.

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

**Должностное лицо (ДЛ)** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя руководства либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в университете.

### **3. Общие положения**

3.1. Работа по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан осуществляется на основе строгого соблюдения федерального закона от 27.07.2016 № 152-ФЗ «О персональных данных», федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также соответствующих нормативных правовых актов Министерства науки и высшего образования Российской Федерации инструкции по делопроизводству и работе архива в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Московский политехнический университет» и настоящих правил.

3.2. Работа с обращениями граждан, поступившими в университет, разрешена только в служебных помещениях, вносить исправления в них не допускается.

3.3. Содержание обращений граждан не подлежит разглашению. Использование сведений, содержащихся в этих документах, в печати и других средствах массовой информации не допускается.

3.4. Работа с обращениями граждан обеспечивает соблюдение, защиту, а в необходимых случаях восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

3.5. Обращение, поступившее в университет, подлежит обязательному рассмотрению.

3.6. При рассмотрении обращений граждан должностные лица знакомятся с их содержанием в целях решения вопроса о принятии их к своему производству либо о направлении другому должностному лицу, если поднятые в них вопросы относятся к компетенции этого должностного лица, либо о невозможности дать ответ по существу поставленных в них вопросов с мотивированным сообщением об этом заявителю.

3.7. При разрешении обращений граждан принимаются решения по существу поставленных заявителями вопросов, о чем они извещаются, и обеспечивается практическая реализация принятых решений.

### **4. Порядок приема, учета и рассмотрения обращений граждан**

4.1. Прием граждан по личным вопросам ректором, проректорами университета осуществляется в целях рассмотрения их обращений, относящихся к деятельности университета и входящих в компетенцию Ученого совета, ректора, проректоров или других должностных лиц университета.

4.2. Ректором университета граждане принимаются, как правило, при условии получения ответа из нижестоящих структур, необоснованного отказа в приеме в этих структурных подразделениях или если поставленные вопросы не относятся к компетенции принимавшего лица.

4.3. В зависимости от содержания обращения гражданина рассмотрение вопроса может быть переадресовано ректором соответствующему проректору.

4.4. График приема ректора и проректоров университета устанавливается приказом ректора. Информация о времени приема по личным вопросам располагается на официальном сайте университета ([mospolytech.ru](http://mospolytech.ru)). Организация приема граждан ректором университета возлагается на помощника ректора.

4.5. Запись на прием граждан производится помощником ректора, помощником проректора или уполномоченным лицом в день их обращения.

4.6. В случае отсутствия ректора, проректора университета в назначенный день приема (командировка, отпуск, временная нетрудоспособность и др.), прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

4.7. Для учета граждан, записавшихся на прием к ректору университета и проректорам, помощники или уполномоченные лица, ведут журнал учета приема граждан (Приложение № 1).

4.8. При проведении записи на прием к ректору университета и проректорам, граждане могут предоставлять материалы для предварительного изучения вопроса обращения. Первичную обработку материалов осуществляет помощник ректора, проректора или уполномоченное на то лицо.

При необходимости выясняется какое и кем было ранее принято решение, давался ли заявителю ответ, запрашиваются имеющиеся по данному вопросу материалы с заполнением журнала учета приема граждан. (Приложение № 1).

4.9. Данные о гражданах, записавшихся на прием, и материалы предварительного изучения, предлагаемых к рассмотрению вопросов докладываются ректору и проректорам не позднее суток до дня приема.

4.10. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность или документ его заменяющий.

4.11. При ведении приема граждан ректором, проректорами университета, помощник заносит содержание устного обращения в карточку личного приема гражданина (Приложение 2).

4.12. Результаты приема граждан по личным вопросам также фиксируются в карточке личного приема гражданина (Приложение № 2).

4.13. Для обеспечения оперативного решения вопросов, поставленных гражданином, должностные лица университета, осуществляющие прием граждан, могут привлекать к рассмотрению указанных вопросов работников соответствующих подразделений университета, которые обязаны предоставлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультационную и другую необходимую помощь.

4.14. После выяснения всех обстоятельств, связанных с вопросом, по которым обратился гражданин, принимаются следующие решения:

- в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину, с его согласия, дается устный ответ на обращение, о чем помощник ректора, проректора делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина (Приложение № 2);

- принимается заявление гражданина, которое направляется для регистрации, рассмотрения и исполнения;

- посетителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- дается разъяснение, в какую организацию (учреждение) следует обратиться посетителю, если разрешение вопроса, с которым он обратился, не входит в компетенцию лиц, упомянутых в п. 4.1.

4.15. Карточка личного приема гражданина, письма и другие материалы, полученные во время приема граждан, должны быть переданы для регистрации в отдел контроля и делопроизводства управления делами не позднее следующего рабочего дня. Все обращения подлежат регистрации в установленном порядке в течение трёх дней с момента их передачи в отдел контроля и делопроизводства управления делами. После регистрации материалы направляются исполнителям с соответствующими резолюциями ректора, проректора Университета, имеющими соответствующую отметку «личный прием».

В случае, когда указания по исполнению документа даются двум или нескольким лицам, равным по должности, основным исполнителем является лицо, указанное первым, или указывается ответственный исполнитель. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы.

Ответственный исполнитель и соисполнители вправе давать поручения в виде указаний по исполнению документа лицам, непосредственно им подчиненным.

4.16. В письменном обращении в университет гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин ставит свою личную подпись и дату. Обращение, не содержащее этих сведений, к рассмотрению не принимается.

4.17. Запрещается направление обращений на рассмотрение и исполнение тем должностным лицам университета, действие которых обжалуется.

4.18. Контроль сроков и полноты рассмотрения обращений, исполнения резолюций осуществляет работник отдела контроля и делопроизводства, который своевременно должен информировать руководство университета об обращениях с истекшим сроком рассмотрения.

4.19. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в отделе контроля и делопроизводства. В случае, если окончание срока разрешения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий рабочий день.

4.20. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение сложной проверки, получение дополнительных материалов и принятие других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены лицом, давшим первичное поручение, не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления срока, также делается отметка о продлении срока в системе электронного документооборота и карточке личного приема гражданина (Приложение № 2).

4.21. Продление срока рассмотрения обращения производится по мотивированной заявке исполнителя в форме служебной записки на имя должностного лица, осуществлявшего приём не позднее, чем за 3 дня до его истечения.

4.22. На все письменные обращения граждан ответственным исполнителем готовится письменный ответ по существу всех поставленных вопросов, который после согласования и подписания в обязательном порядке передаётся для регистрации в отдел контроля и делопроизводства управления делами.

Ответственность за своевременную и качественную подготовку ответа и достоверность содержащихся в нём данных возлагается на должностных лиц, подготовивших, завизировавших и подписавших документы.

4.23. Рассмотрение обращения считается исполненным и снимается с контроля после отправки ответа заявителю.

4.24. Должностные лица, осуществляющие прием граждан, несут ответственность за объективность, всестороннее и своевременное рассмотрение полученных в ходе приема обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, а также за соответствие действующему законодательству Российской Федерации принятых ими лично решений, данных разъяснений и рекомендаций.

4.25. Гражданин, на стадии рассмотрения его обращения, может:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с заявлением об их изъятии;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не

содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.26. Номера телефонов приемной ректора, проректоров университета, по которым производится запись на прием, должны быть доступны посетителям на посту охраны при входе в университет и на официальном сайте университета.

4.27. Прием граждан ведется строго по записи в порядке очередности. Лица, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, депутаты всех уровней, беременные женщины и посетители с малолетними детьми, принимаются вне очереди.

4.28. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.