



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в федеральном государственном бюджетном образовательном
учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский
государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Санкт-Петербург

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" и определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ними права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Университет).

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в Университет.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- **« обращение гражданина »** (далее - обращение) - направленное в Университет письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **« предложение »** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов Университета способствующая развитию и улучшению деятельности Университета;
- **« заявление »** - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета и его сотрудников, либо критика деятельности Университета и его сотрудников;
- **« жалоба »** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;
- **« коллективное обращение »** - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое путем сбора подписей;
- **« сотрудник »** - лицо, осуществляющее трудовую деятельность в Университете, постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.5. Информация о порядке личного приёма граждан должностными лицами Университета размещена на информационных стендах Университета и на официальном интернет-сайте Университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://gptu.org/>)

1.6. Личный приём граждан осуществляется должностными лицами

Университета в соответствии с графиком приёма.

1.7. Гражданин может направить в Университет:

- письменное обращение по почтовому адресу: ул. Литовская, д. 2, г. Санкт-Петербург, 194100;
- письменное обращение по факсу: (812)2954085;
- обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты: spb@gptu.ru

1.8. Результатом рассмотрения обращения является принятие решений по существу поставленных в устных или письменных обращениях вопросов и предоставление гражданам ответов в устной или письменной форме.

1.9. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Университета, рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Порядок приёма, регистрации и передачи на рассмотрение обращений.

2.1. Письменное обращение гражданина составляется в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать:

- полное наименование Университета, в которую направлено;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, кому направлено обращение;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата.

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

2.2. Обращение гражданина, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность лица, в адрес которого направлено обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть предложения, заявления, жалобы.

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. Поступившее электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением, в порядке, установленном для письменных

обращений граждан.

2.3. Все поступившие по почте письменные обращения граждан (в том числе факсы, телеграммы), электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Отдел делопроизводства Университета на регистрацию.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Отделе делопроизводства Университета (административный корпус, 2 этаж, каб. 203).

2.5. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления, наличия указанных вложений, к письму подкальвается конверт.

2.6. Все поступившие письменные обращения, подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня.

2.7. В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями

2.8. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения сотрудник отдела делопроизводства проставляет штамп с указанием даты приема письменного обращения.

2.9. Ошибочно направленное в Университет обращение пересыпается по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае обращение возвращается заявителю.

2.10. Если при рассмотрении обращения направленного в Университет, установлено, что оно не содержит вопросов, относящихся к компетенции специалистов Университета, данное обращение направляется по принадлежности в учреждение (организацию), в компетенцию которых входит разрешение вопросов изложенных в обращении, при этом один экземпляр сопроводительного письма направляется заявителю для уведомления о переадресации обращения.

2.11. При рассмотрении обращений, направленных в Университет:

- обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения,

- Ответ по существу обращения в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа в виде сканкопии ответа на бланке с подписью должностного лица по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.12. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае переадресации обращения.

2.13. В случае если в обращении не указаны: фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение заявителю не направляется, анонимные жалобы не рассматриваются.

2.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ

на обращение не дается, о чём в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращения, поступившие в Университет, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней с даты их регистрации.

3.2. В случае необходимости получения информации из других учреждений, организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней. При этом не позднее чем за 3 (три) дня до истечения срока исполнения гражданину направляется уведомление.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов Университета, направляется в течение 7 (семи) дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.

4. Защита персональных данных при рассмотрении обращения

4.1. Обработка персональных данных, содержащихся в письменном обращении, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" и в соответствии с требованиями, указанными в Постановлении Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 г. N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".

4.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, осуществляющего рассмотрение (регистрацию) обращений граждан.

4.3. Должностные лица Университета, осуществляющие непосредственное рассмотрение обращения, обеспечивают конфиденциальность содержащихся в нем персональных данных и принимают меры для недопущения их разглашения.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан (далее - личный прием) осуществляется в соответствии с установленными часами приема должностных лиц Университета.

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

5.3. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление или оставить письменное обращение.

5.4. Устное обращение оформляется записью в журнале приема граждан.

5.5. 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 в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Положением.

5.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию специалистов Университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Ответственность должностных лиц Университета

6.1. Должностные лица Университета несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

6.2. За систематическое или грубое нарушение настоящего Положения или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан сотрудники Университета привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностного лица Университета подается в письменной (электронной) форме либо в ходе личного приема.

6.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе (претензии) документы и материалы либо их копии.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращения, ректор или ответственное должностное лицо, рассматривающие данную жалобу (претензию):

- признает действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращения правомерными;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Согласовано:

Проректор по административной работе
и оперативному управлению

Начальник юридического отдела

Ляхов И.Д.

Колобова А.В.