

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

ПРИКАЗ

25. 12. 2020

№ 599

Екатеринбург

О введении в действие положения
ПЛ 1.2.12 -2020 «Порядок рассмотрения
обращений граждан в УрГУПС»

В целях совершенствования системы менеджмента качества
университета,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие со дня подписания настоящего приказа Положение ПЛ 1.2.12-2020 «Порядок рассмотрения обращений граждан в УрГУПС».
2. Начальнику отела информации и связей с общественностью Кирилловой А.Ю. в трехдневный срок со дня подписания настоящего приказа разместить ПЛ 1.2.12-2020 на сайте университета.
3. Главному специалисту по документообороту Глуховой Н.И. довести настоящий приказ до проректоров и руководителей территориальных и структурных подразделений университета.
4. Контроль, за выполнением настоящего приказа возлагаю на помощника ректора Костромитина Д.В.

Ректор

А.Г. Галкин

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
от 15 12 2020г., № 599
ПЛ 1.2.12 – 2020

Система менеджмента качества

Порядок рассмотрения обращений граждан в УрГУПС

ПОЛОЖЕНИЕ

Екатеринбург
2020

Уральский государственный университет путей сообщения (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения обращений граждан	Идентификация документа ПЛ 1.2.11- 2020
Вид документа - Положение	Разработчик: помощник ректора Костромитин Д.В.	Стр. 2 из 8

Содержание

1 Область применения	3
2 Общие положения	4
3 Организация личного приема граждан	7
4 Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан	8

Уральский государственный университет путей сообщения (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения обращений граждан	Идентификация документа ПЛ 1.2.11- 2020
Вид документа - Положение	Разработчик: помощник ректора Костромитин Д.В.	Стр. 3 из 8

1 Область применения

1.1 Настоящее Положение об организации рассмотрения обращений граждан в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный университет путей сообщения» (далее - Положение) разработано на основании требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Уральский государственный университет путей сообщения» (далее - Университет).

1.3. Положение распространяет свое действие на обращения граждан, поступающие в Университет в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, включая электронную, факсимильную связи (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Граждане имеют право обращаться с обращениями лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5 Должностные лица Университета, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется главным специалистом по документообороту секретариата и помощником ректора Университета.

1.7. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в обособленные структурные подразделения Университета несут руководители филиалов/колледжей.

Уральский государственный университет путей сообщения (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения обращений граждан	Идентификация документа ПЛ 1.2.11- 2020
Вид документа - Положение	Разработчик: помощник ректора Костромитин Д.В.	Стр. 4 из 8

2 Общие положения

2.1 Целью рассмотрения обращений граждан является удовлетворение их потребности в адресной информации, решении вопросов, требующих индивидуального решения со стороны руководства Университета.

2.2. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений.

2.2.1 Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу Университета: 620034, г. Екатеринбург, ул. Колмогорова, д. 66 ФГБОУ ВО УрГУПС.

Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Университета: rector@usurt.ru

Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру:
Тел/факс: (343) 221-24-44

2.2.2 В зависимости от способа направления обращения: гражданином лично, посредством почтовой связи, электронной почтой, информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, осуществляют главный специалист по документообороту, по номеру телефона: 8 (343) 221-25-15 или помощник ректора по номеру телефона: 8 (343) 221-24-66, в часы работы: понедельник - пятница – с 08.30. до 17.00.

2.2.3 График личного приема граждан ректором Университета размещен на официальном сайте Университета www.usurt.ru.

2.3 Прием и регистрация обращения граждан.

2.3.1 Поступающие в Университет обращения принимаются и регистрируются в системе электронного документооборота (далее – СЭД) главным специалистом по документообороту.

2.3.2 Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Университета, либо должность соответствующего лица Университета, а также свои фамилию, имя, отчество,邮政адрес или электронный адрес по которому, должен быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, и его邮政адрес или адрес электронной почты.

2.3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с

Уральский государственный университет путей сообщения (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения обращений граждан	Идентификация документа ПЛ 1.2.11- 2020
Вид документа - Положение	Разработчик: помощник ректора Костромитин Д.В.	Стр. 5 из 8

их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Университете сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению или по электронной почте если обращение поступило с электронного адреса.

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

2.3.5 При приеме письменных обращений и документов, и их рассмотрении, главный специалист по документообороту: а) проверяет правильность адресности корреспонденции; б) сортирует обращения; в) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются); г) сортирует ответы на запросы по обращениям; д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалывает под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма, работником принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

2.3.6 По выявленным нарушениям и недостаткам главный специалист по документообороту составляет акты на письма: а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги; б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения; в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками секретариата. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение ректора, через СЭД.

2.3.7 Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками секретариата Университета возвращаются на почту невскрытыми.

2.3.8 Поступившие письменные обращения заносятся в СЭД и направляются ректору для рассмотрения, который накладывает резолюцию по изданию распоряжения или приказа о создании рабочей группы для проверки фактов, изложенных в обращении.

2.3.9 Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений несет руководитель рабочей группы.

2.4 Организация рассмотрения обращений руководителем рабочей группы Университета.

Уральский государственный университет путей сообщения (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения обращений граждан	Идентификация документа ПЛ 1.2.11- 2020
Вид документа - Положение	Разработчик: помощник ректора Костромитин Д.В.	Стр. 6 из 8

2.4.1 Руководитель рабочей группы получает распоряжение или приказ, а также текст самого обращения через СЭД Университета, изучает его содержание, принимает решение, готовит проект ответа в установленные законом сроки.

2.4.2 В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.4.3 В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Университета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение руководитель рабочей группы оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

2.4.4 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.

2.4.5 Общий срок рассмотрения обращений Университетом по существу определяется в соответствии с Законом и составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, ректор Университета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.4.6 Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Уральский государственный университет путей сообщения (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения обращений граждан	Идентификация документа ПЛ 1.2.11- 2020
Вид документа - Положение	Разработчик: помощник ректора Костромитин Д.В.	Стр. 7 из 8

2.4.7 Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

2.4.8 Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

2.4.9 Дата поступления ответа на обращение в секретариат Университета является датой окончательного его исполнения, ответу после подписания присваивается исходящий номер.

3 Организация личного приема граждан

3.1 Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Университета. Для этого они оборудуются: а) системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха; б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; в) доступными местами общественного пользования (туалетами); г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

3.2 Организацию личного приема граждан ректором Университета и должностными лицами по поручению ректора осуществляет его помощник путем: а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям; б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема ректором Университета, либо отказе в приеме на основании того, что гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

3.3 Правила проведения личного приема.

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

3.1.2 Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в журнал приема граждан помощником ректора.

3.1.3 Помощник ректора вправе уточнить мотивы обращения и существование вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

3.1.4 При проведении личного приема граждан ректор, в случае необходимости, привлекает проректоров и руководителей структурных подразделений Университета.

Уральский государственный университет путей сообщения (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения обращений граждан	Идентификация документа ПЛ 1.2.11- 2020
Вид документа - Положение	Разработчик: помощник ректора Костромитин Д.В.	Стр. 8 из 8

3.1.5 Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале приема граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

3.1.6 Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Университета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.7 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в журнал приема граждан.

4 Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

4.1 Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем рабочей группы.

4.2 Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

4.3 Контроль за исполнением обращений включает: а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль; б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям; д) снятие обращений с контроля.

4.4 Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.