

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Министерство здравоохранения  
Российской Федерации

(ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России)

## ПОЛОЖЕНИЕ

\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_  
О порядке приема и организации  
рассмотрения обращений граждан

Махачкала

### 1. Общие положения

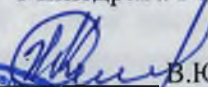
1.1. Настоящее Положение о порядке приема и организации рассмотрения обращений граждан в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Дагестанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Положение) разработано на основании требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.07.2015 N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации", Инструкции по делопроизводству в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Дагестанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации.

1.2. Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Дагестанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (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, факсимильной 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.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора ФГБОУ ВО ДГМУ  
Минздрава России

  
В.Ю. Ханалиев



20 22 г.

1.4. 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.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется Канцелярией Университета и помощником ректора Университета.

1.6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений.

1.7. Работники Университета, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Университет граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

## 2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Университета: 367000, Российская Федерация, Республика Дагестан, г. Махачкала, площадь Ленина, 1.

2.2. Адрес Университета для самостоятельной подачи письменных обращений: Российская Федерация, Республика Дагестан, г. Махачкала, площадь Ленина, 1, Канцелярия (каб.31).

Режим работы Канцелярии Университета:

Понедельник - Пятница - с 09.00. до 18.00.

перерыв - с 13.00 до 14.00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Университета: [dgma@list.ru](mailto:dgma@list.ru).

2.4. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру:

8 (8722) 67-49-03.

2.5. В зависимости от способа направления обращения: гражданином лично, посредством почтовой связи, факсимильно, электронной почтой, информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Университета, ответственного за его исполнение, осуществляет Канцелярия по телефонному номеру: 8 (8722) 67-49-03;

помощник ректора по связям с общественностью (далее помощник ректора) по телефонному номеру: 8 (8722) 67-07-94:

понедельник - пятница - с 09.00. до 18.00.

перерыв - с 13.00 до 14.00.

2.6. График личного приема граждан ректором и проректорами Университета размещается на официальном сайте Университета в телекоммуникационной сети «Интернет».

## 3. Прием и регистрация обращения

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Университет.

3.2. Гражданин в своем письменном 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 (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением работниками Канцелярии Университета:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

3.5. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Канцелярии составляются 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 работниками Канцелярии Университета (возможно с привлечением иных сотрудников Университета). При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение ректора Университета.

3.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Канцелярии Университета возвращаются на почту невскрытыми.

3.7. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются ректору Университета, который накладывает резолюцию, определяя исполнителей и соисполнителей, и передает их, в зависимости от содержания обращения, ответственным исполнителям: проректорам, руководителям структурных подразделений Университета.

3.8. Сотрудники Канцелярии при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

3.9. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале регистрации делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в журнале регистрации делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

3.10. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Университета, ответственным исполнителем является структурное

подразделение Университета или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - структурное подразделение - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Университета, не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям Университета - соисполнителям работники Канцелярии направляют копии обращения.

3.11. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#### 4. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Университета

4.1. Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя, принимает обращение, знакомится с его содержанием, принимает решение о его рассмотрении и готовит проект ответа.

4.2. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

4.3. 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.

4.4. 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 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.

4.5. 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 структурное подразделение - ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. Структурное подразделение - соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.9. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения - ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.10. В случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается ректором Университета. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой, которая приобщается к обращению.

4.11. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись ректору Университета.

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

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

4.14. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке Университета и направляются на подписание ректору Университета.

4.15. 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.

4.16. Ответы на обращения, подписанные ректором Университета, направляются в Канцелярию Университета для регистрации и отправки адресатам.

4.17. Дата поступления ответа на обращение в Канцелярию Университета является датой окончательного его исполнения.

## 5. Организация личного приема граждан

5.1. 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 населения;
- д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Университета.

7.2. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений Университета по требованию ректора представляется аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пункте 7.1. Положения.

## 8. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

8.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан 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.

8.2. 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.

8.3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем и заместителями руководителя структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

8.4. Руководители структурных подразделений Университета должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

8.5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, 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.

## 9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Университета, которое утверждается ректором Университета.

9.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение принимаются и утверждаются в том же порядке, в котором принято и утверждено настоящее Положение.

9.3. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция утрачивает силу.

9.4. Актуализация настоящего Положения проводится в связи с изменениями в законодательстве и других нормативно-правовых актах. Ответственность за разработку, внедрение и внесение изменений в настоящее Положение несет проректор по общественным связям и социально-воспитательной работе.

9.5. Согласование документа проводится со всеми заинтересованными должностными лицами.

9.6. Документ хранится в управлении по кадрам и размещается на официальном сайте Университета.

И.о. проректора по общественным связям  
и социально-воспитательной работе

Рашипов  
Подпись

Рашипов Р.М.  
Фамилия И.О.

Помощник ректора по связям  
с общественностью

Подпись

Фамилия И.О.

И.о. заведующего канцелярией

Алиев  
Подпись

Алиев С.А.  
Фамилия И.О.

Начальник управления по безопасности

Алиев  
Подпись

Ибрагимов  
Фамилия И.О.

Начальник юридического отдела

Ботани  
Подпись

Ботани Б.М.  
Фамилия И.О.

Начальник управления по кадрам

Алиев  
Подпись

Алиев А.В.  
Фамилия И.О.