



Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования «Федеральная Академия Социальных Технологий»

Утверждаю

Ректор В.И. Гам 2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Автономной
некоммерческой образовательной организации высшего
образования «Федеральная Академия
Социальных Технологий»

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Федеральная Академия Социальных Технологий» (далее – Положение) определяет порядок работы с обращениями граждан в Автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Федеральная Академия Социальных Технологий» (далее – Академия) правила их регистрации, учета, рассмотрения, анализа и обобщения информации, содержащейся в обращениях, а также передачи их для исполнения.

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных настоящим Положением, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Настоящее Положение распространяется на личные обращения граждан, а также на индивидуальные и коллективные обращения, направленные в Академию, обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4. Установленные настоящим Положением сроки и порядок рассмотрения обращения не распространяются на поступившие от граждан обращения по вопросам приема на работу в Академию, приема и перевода для обучения в Академию, получения копий трудовых документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-трудовым вопросам. Указанные обращения регистрируются и передаются на рассмотрение соответствующим должностным лицам в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся Академии, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление Академией обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

Настоящее Положение разработано в соответствии с:

– Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Уставом и локальными нормативными актами Академии.

6. Термины и определения, используемые в настоящем Положении:

– обращение гражданина (далее – обращение) – поступившее в Академию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

– предложение – рекомендации гражданина по развитию (улучшению) деятельности Академии, его органов управления и структурных подразделений, по совершенствованию локальных нормативных актов;

– заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, в сфере деятельности Академии, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов Академии, недостатках в работе Академии и его должностных лиц, либо критика деятельности Академии и его должностных лиц;

– жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Академии.

– ответственный исполнитель – сотрудник Академии, постоянно, временно или по специальному поручению осуществляющий полностью или частично функции органов управления Академии, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в Академии, включающие полномочия по подготовке ответов на обращения от имени Академии в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

II. Порядок приема граждан

7. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Академии, осуществляется ректором, проректорами или иными уполномоченными работниками Академии.

8. Прием граждан осуществляется по мере необходимости в соответствии с графиком работы уполномоченного лица. График приема граждан вывешивается в доступном для посетителей месте. В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан. Если график приема граждан не установлен, то прием осуществляется на рабочем месте в течение рабочего времени уполномоченного лица в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка Академии.

9. Организацию личного приема граждан осуществляют уполномоченные работники Академии.

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

11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 1 к настоящему Положению). 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. Для рассмотрения обращений в ходе проведения личного приема могут привлекаться работники структурных подразделений Академии и должностные лица.

13. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Академии, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

15. Обязанности по оформлению указанных карточек возлагаются на работников, ответственных за организацию личного приема граждан.

16. В журнале регистрации входящей корреспонденции устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приема, присваиваются соответствующие регистрационные номера и ставится отметка «Принято в ходе личного приема».

17. Карточки личного приема граждан за истекший календарный год хранятся в уполномоченном структурном подразделении Академии, хранение и передача их в архив, уничтожение по акту по истечении сроков хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел Академии.

III. Прием и регистрация обращений

18. Обращения принимаются на русском языке – государственном языке Российской Федерации.

В случае поступления обращения на иностранном языке оно может быть рассмотрено только при наличии заверенного в установленном порядке перевода на русский язык, идентичного по содержанию и техническому оформлению.

19. Обращения принимаются от граждан:

- лично в Академии или в ходе личного приема;
- почтовым отправлением на юридический адрес Академии: 644043, Россия, г. Омск, ул. Фрунзе, д. 1/4, оф. 508;
- путем отправки на официальную электронную почту Академии: mail@anovofast.ru;

20. Обращения в письменной форме на бумажном носителе (далее – письменные обращения) принимаются в приемной ректора Академии, где они проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение и регистрируются в течение 1 – 2 рабочих дней с момента их поступления в Академию в соответствии с инструкцией по делопроизводству Академии.

21. Письменные обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру уполномоченным работником Академии, при этом:

- проверяется правильность адресности обращения;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично» и грифами ограничения доступа «Секретно», «Для служебного пользования», «Государственная тайна», «Конфиденциально», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);
- обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 23 настоящего Положения.

22. Без предварительного рассмотрения регистрируются и передаются по назначению документы, адресованные непосредственно структурным подразделениям, их руководителям или работникам Академии. Письма, адресованные лично ректору или проректорам, не вскрываются.

23. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Академии и (или) фамилию, имя, отчество должностного лица Академии и (или) должность соответствующего должностного лица Академии;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения/адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- суть обращения;
- дату обращения;
- личную подпись гражданина.

24. По просьбе гражданина, лично обратившегося в Академию, уполномоченным работником ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, входящего регистрационного номера, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан (приложение № 2 к настоящему Положению). Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

25. Поступившие вместе с обращением подлинники документов (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

26. Уполномоченным работником Академии составляются акты в случаях (приложение № 3 к настоящему Положению):

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспортов, дипломов, трудовых книжек, иных документов);
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;
- в случае необходимости – в иных случаях.

27. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя сотрудниками Академии. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

28. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

29. Письма, которые доставлены ошибочно, не по адресу Академии, уполномоченный работник Академии передает организации, осуществляющей услуги связи, не вскрывая.

30. Обращения, поступившие в форме электронного обращения (электронного документа) на официальную электронную почту Академии, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в установленном настоящим Положением порядке.

Обращения, направленные на иные адреса электронной почты Академии (в том числе электронные адреса сотрудников Академии), регистрации и рассмотрению не подлежат.

31. Обращение в электронной форме должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения.

32. К электронному обращению могут быть приложены (в виде вложения) необходимые документы и материалы.

33. Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пункта 31 настоящего Положения.

34. Устные и письменные обращения, полученные во время личного приема и оформленные в соответствии с требованиями, установленными настоящим Положением, работники, ответственные за организацию приема граждан, не позднее одного рабочего дня с даты проведения приема в обязательном порядке передаются для регистрации.

35. Обращения, перенаправленные в Академию федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления:

- регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину;
- не регистрируются как обращение, если в сопроводительном письме содержится поручение предоставить в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении. Данный документ регистрируется как переписка с государственными органами.

37. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения, а также если первоначальное решение вопроса, содержащегося в обращении, не удовлетворило организацию или заявителя.

38. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, в посылке, работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Академии.

При получении сообщений, содержащих угрозы террористического характера, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сотрудники Академии незамедлительно информируют об этом руководство Академии и в дальнейшем действуют в соответствии с их указаниями.

IV. Рассмотрение обращений

39. Обращения после регистрации передаются ректору Академии.

В период отсутствия ректора (командировка, отпуск, болезнь, иное) обращения передают проректору, назначенному приказом ректора временно исполняющим его обязанности.

Ректор в течение двух рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его исполнении, направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости)) по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения (исполнения) тем сотрудникам Академии, действия которых обжалуются.

40. После принятия ректором решения в журнал регистрации входящей корреспонденции вносится соответствующая отметка об ответственном исполнителе, а подлинник обращения направляется для исполнения лицу, указанному в резолюции.

41. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым.

Ответственному исполнителю предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции, координации их работы для подготовки ответа гражданину, и право инициативного запроса для получения необходимой информации от других

структурных подразделений Академии, не указанных в качестве соисполнителей.

42. Ответственными исполнителями для рассмотрения обращения могут быть назначены проректоры, руководители структурных подразделений, заведующие кафедрами и прочие работники Академии.

43. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.

Изменение резолюции и передача обращения гражданина по принадлежности, включая согласование по исполнению обращения с должностным лицом Академии, в компетенцию которого будет входить дальнейшее рассмотрение обращения, может осуществляться в срок не позднее трех рабочих дней с даты регистрации обращения в Академии, а по срочным и оперативным – незамедлительно. По истечении срока изменения резолюции передача такого обращения по принадлежности не производится, и ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной от структурного подразделения Академии, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении гражданина.

44. Ответственный исполнитель и соисполнители вправе давать поручения по обращению сотрудникам, непосредственно им подчиненным.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции ответственному исполнителю или сообщают об их отсутствии.

45. При подготовке ответа на обращение гражданина ответственный исполнитель изучает содержание обращения гражданина и приложенных к нему в подтверждение изложенных доводов документов и материалов (при наличии), а при необходимости уточнения обстоятельств и доводов посредством участия гражданина, направившего обращение, в том числе в целях изучения необходимых для рассмотрения обращения гражданина документов и материалов в иных государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц.

В случае если данных, указанных в обращении гражданина, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения.

46. Обращения граждан, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

47. Гражданину на одно его обращение дается только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении гражданина.

48. Работники, 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, а также за содержание подготовленного ответа.

49. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, даны на них исчерпывающие ответы и приняты необходимые меры по существу вопросов, поставленных в обращении гражданина.

50. Ответ на обращение оформляется на бланке Академии за подписью ректора, либо проректора и регистрируется в журнале исходящей корреспонденции Академии.

51. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников и (или) обучающихся Академии, а также членов их семей, ответственный исполнитель вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

52. Письменное обращение гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

53. Если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, ответственный исполнитель направляет в тот же день такое обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

54. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

55. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор либо проректоры Академии вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия ректором либо проректором Академии решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина или организации направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

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

57. В случае, если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение гражданина не дается.

58. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении гражданина, поступившем в Академию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Академию письменной форме.

59. Если в обращении гражданина указан не один адрес гражданина и при этом ни один из них не определен как адрес, на который надо направлять ответ (например, для обращений в письменной форме, адрес по месту жительства и адрес по месту пребывания), ответ дается гражданину на все указанные адреса.

60. По просьбе гражданина ответ может быть направлен по электронному и (или) почтовому адресу, указанному в обращении независимо от формы подачи обращения.

61. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину отдельно на указанный им в обращении адрес.

Если обращение подписано несколькими гражданами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ направляется гражданину, указавшему свой адрес с просьбой довести данный ответ до сведения других граждан, подписавших обращение.

V. Сроки рассмотрения обращений

62. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в Академии, если не установлен иной срок.

63. Академия по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить 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.

64. Сроки рассмотрения обращений в Академии исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

65. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Академию из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, от аппаратов уполномоченных по правам человека и правам ребенка, докладываются ректору или проректорам Академии и рассматриваются в срок, указанный в поручении.

66. Резолюция ректора или проректора Академии может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

67. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен руководством Академии, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления срока. При этом ответственный исполнитель такого обращения, в письменной форме информирует руководство Академии о причинах и основаниях продления срока рассмотрения обращения.

68. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации, окончанием – день направления письменного ответа или устного сообщения заявителю.

69. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь, иное) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним сотрудникам Академии, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения поручений.

70. Ответственный исполнитель в срок не позднее 5 рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение, его согласование, подписание ответа уполномоченным лицом.

71. Ответственный исполнитель обеспечивает направление ответа на обращение гражданину не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения.

Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной, нерабочий или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть направлено в ближайший следующий за ним рабочий день.

72. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

VI. Организация делопроизводства по обращениям граждан

73. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется и ведется в соответствии с инструкцией по делопроизводству Академии, номенклатурой дел Академии, иными локальными нормативными актами Академии.

74. Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан формируются в дела уполномоченными работниками Академии, отвечающими за делопроизводство по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел Академии в хронологическом порядке по систематическому принципу.

75. Каждое рассмотренное письменное обращение гражданина и все материалы, связанные с его рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

- 1) лист резолюции по письменному обращению гражданина;
- 2) письменное обращение, приложения к нему (если имеются);
- 3) визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);
- 4) служебное письмо о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);
- 5) заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);
- 6) материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

Подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан запрещается.

76. Обращения граждан хранятся в архиве Академии в течение 5 лет. Архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной комиссии Академии, после получения которого составляется акт на уничтожение документов или передачу их на постоянное хранение.

77. Контроль за обеспечением порядка работы и сроков рассмотрения обращений граждан в Академии осуществляется уполномоченным должностным лицом.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в структурном подразделении осуществляется руководителем структурного подразделения Академии.

78. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- 1) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 3) напоминание структурным подразделениям Академии о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;
- 4) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;
- 5) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения поручений по обращениям граждан руководству Академии;
- 6) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

79. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

80. Руководители структурных подразделений Академии еженедельно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимают меры по устранению причин нарушений.

81. При нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан структурные подразделения Академии оперативно информируют ректора или курирующего проректора Академии о причинах неисполнения.

82. В целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений граждан, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, ректором Академии организуется проведение плановых и внеплановых проверок.

83. Внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан проводятся с участием уполномоченных должностных лиц структурных подразделений Академии на основании жалоб (претензий) граждан и на решения или действия (бездействие) работников Академии, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений.

84. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан (п. 11)

Карточка личного приема гражданина

Лицевая сторона

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес): _____

Номер телефона/факса: _____

Дата и время личного приема: _____

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность)

Содержание устного обращения:

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов, в том числе _____ листов приложений, _____ (материалов в печатном, электронном виде).

3. Тематика обращения

4. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

5. Принято иное решение (даны устный ответ или устное разъяснение, принято письменное обращение, даны поручения, срок исполнения, приняты иные решения):

6. Должность лица, производившего личный прием

Подпись гражданина

_____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, ведущего прием

_____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан (п. 26)

АКТ
(образец)

Настоящий акт составлен « ____ » _____ 20 ____ г.

(наименование структурного подразделения)
о том, что при вскрытии пакета (бандероли) за № ____, поступившего(ей) _____ 20__ г.
от (из) _____
на имя (в адрес) _____
в нем не оказалось (обнаружено) _____

Подписи работников:

_____ / _____ / _____ (должность) (подпись) (расшифровка подписи)
_____ / _____ / _____ (должность) (подпись) (расшифровка подписи)

« ____ » _____ 202__ г.