

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГСиУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ  
ВЕЛӦДАН КОМИ РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСлаВВКРА ВТШВ КУ)

**ПРИКАЗ  
ТШӦКТӦД**

г. Сыктывкар

09.03.2021

184/01-11

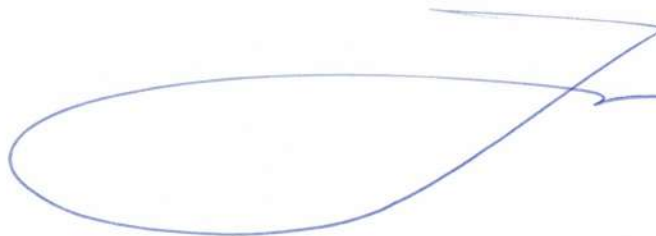
Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» (далее - Академия) и обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Академии согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ от 17.02.2017 №972/01-04 «Об утверждении Порядка организации личного приёма граждан ректором, проректорами».
3. Начальнику отдела информационных систем и технологий Левченко Дмитрию Александровичу разместить Порядок на официальном сайте Академии.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. ректора



А.Р. Эмексузян

Проект приказа вносит:  
Начальник отдела ОРиУД  
« 09 » марта 2021 г.



Н.А. Поправка

Проект приказа согласован:  
Проректор по образовательной  
и научной деятельности  
« 09 » марта 2021 г.



С.А. Ткачѐв

Советник при ректорате  
« 09 » марта 2021 г.



А.И. Чужмаров

Советник при ректорате  
« 09 » марта 2021 г.



А.В. Денисов

Директор ИВО  
« 09 » марта 2021 г.



А.Е. Квашнёва

Директор института ИДПОиУК  
« 09 » марта 2021 г.



Л.Н. Строкова

Государственное образовательное учреждение высшего образования

**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГОУ ВО КРАГСнУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН  
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)



**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом и.о. ректора  
от 09.03.2021 №184/01-11

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации прав граждан на обращение в Республике Коми», Постановлением Правительства РФ от 15.09.2008 № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации», Инструкцией по делопроизводству в ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» (далее - Академия), положением об обработке персональных данных в Академии.

1.2. Порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в Академию в устной, письменной форме или в формате электронных сообщений.

1.3. Порядок устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.4. Академия рассматривает обращения граждан по вопросам, отнесенным к её ведению в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Коми и Уставом Академии.

1.5. В настоящем Порядке применяются следующие понятия:



а) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Академии, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Академии;

б) дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

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

г) запрос – оформленный надлежащим образом документ, с соблюдением требования федерального законодательства, направленный уполномоченными должностными лицами, а также членами Совета Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации или Государственного Совета Республики Коми (депутатский запрос), адресованный руководству Академии по вопросам, входящим в компетенцию Академии;

д) 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, недостатках в работе Академии, её структурных подразделений и в работе должностных лиц, либо критика деятельности Академии, её структурных подразделений и должностных лиц;

е) коллективное обращение – обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании или другом массовом мероприятии и подписанное организаторами или участниками этого мероприятия;

ж) обращение гражданина – направленное предложение, заявление или жалоба в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа обращение гражданина в Академию;

з) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

е) устное обращение – обращение при личном приёме уполномоченными лицами Академии.

1.6. Все работники Академии несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни граждан без их согласия.

1.8. Нарушение установленного Порядка рассмотрения обращений граждан, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей обращений и за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных

лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.9. Обработка персональных данных при рассмотрении запросов граждан должна осуществляться исключительно для обеспечения целей обращения и с соблюдением законов и иных нормативно-правовых актов, предусмотренных законодательством Российской Федерации и положением об обработке персональных данных и политикой об обработке персональных данных в Академии.

## **2. Приём и регистрация обращений**

2.1. Приём обращений граждан в Академии осуществляется следующим образом:

– письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Академии: Коммунистическая ул., д. 11, г. Сыктывкар, Республика Коми, 167982;

– письменные обращения для самостоятельной подачи: Коммунистическая ул., д.11, г. Сыктывкар, Республика Коми, 167982, кабинет 212, отдел организационной работы и управления документацией (далее - организационный отдел).

Режим работы организационного отдела Академии:

Понедельник – четверг – с 09.00 до 17.15.

Пятница – с 09.00 до 17.00.

Обеденный перерыв – с 12.30. до 13.30.

Выходные дни: суббота и воскресенье;

- обращения в форме электронного документа заполняются на сайте Академии во вкладке ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН;

- обращения в устной форме принимаются секретарем ректора по телефону 8(8212) 30-27-80 (доп. 101) и регистрируются в журнале предварительной записи в течении рабочего дня.

Режим работы секретаря ректора Академии:

Понедельник – четверг – с 09.00 до 17.15.

Пятница – с 09.00 до 17.00.

Обеденный перерыв – с 12.30. до 13.30.

Выходные дни: суббота и воскресенье.

2.2. В случае поступления письменного обращения (в т.ч. в электронной форме) непосредственно в структурное подразделение Академии, руководитель подразделения обязан обеспечить передачу обращения в организационный отдел не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления обращения.

2.3. Все поступающие в Академию обращения, соответствующие требованиям настоящего Порядка (кроме устных), подлежат регистрации в организационном отделе Академии в специальном журнале в течение трёх дней с даты поступления обращения в Академию и в системе электронного документооборота «Тезис».



2.4. При регистрации проставляется штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

2.5. Обращение гражданина, представляющее собой жалобу на действия (бездействие) должностных лиц Академии, не может быть направлено для разрешения указанным в обращении должностным лицам.

2.6. При регистрации письменного обращения, поступившего в форме почтового отправления, и обращения, поданного в электронном виде, сотрудником организационного отдела проверяется содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведённым в обращении. Все документы, приложенные к обращению, прикрепляются к тексту обращения.

В случае, если в конверте (в электронном сообщении) отсутствует письменное вложение (электронное вложение), либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт в двух экземплярах по форме, установленной приложением 1 к настоящему Порядку. В течение трёх рабочих дней один экземпляр направляется отправителю, второй экземпляр приобщается к полученным документам и передаётся вместе с ними на рассмотрение.

К обращению в письменной форме прикрепляется конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

2.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения граждан.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

2.8. Порядок работы с анонимными обращениями и обращениями, оформленными с нарушением установленных требований, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **3. Рассмотрение обращения граждан**

3.1. Зарегистрированные обращения граждан в день их регистрации передаются организационным отделом на рассмотрение ректору Академии для определения должностного лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

Ректор в течение двух рабочих дней с даты получения обращения гражданина принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), назначает ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителя (соисполнителей), определяет срок рассмотрения обращения и осуществляет контроль исполнения обращения.

3.2. Обращение гражданина в Академии рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, окончанием рассмотрения является день направления письменного ответа или устного сообщения заявителю, за

исключением случаев, если меньший срок для подготовки ответа не установлен ректором.

3.3. Сроки рассмотрения обращений могут быть продлены исполнителем, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Академию письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

3.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5. Академия вправе оставить обращение гражданина без ответа по существу поставленных в нём вопросов, если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Академии, членов их семей, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.6. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.7. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять по нему решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.8. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

3.9. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении обращения гражданина обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

#### **4. Подготовка и регистрация ответа на обращение гражданина**

4.1. Проект ответа на обращение гражданина готовит назначенный ответственный исполнитель.



4.2. Обращение гражданина считается разрешённым (исполненным) только в том случае, если рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, в соответствии с действующим законодательством приняты необходимые меры и гражданину даны исчерпывающие ответы.

4.3. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие конкретные меры приняты к виновным должностным лицам.

Если в удовлетворении заявителю отказано, то ответ должен содержать чёткое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

4.4. Подготовленный письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные сроки (согласно п. 3.2. Порядка) визируется исполнителем. После этого он печатается на бланке установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в Академии в двух экземплярах и направляется на подпись ректору Академии. В левом нижнем углу ответа указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

4.5. Подписанный ответ регистрируется организационным отделом. Регистрационный индекс ответа на обращение гражданина включает в себя: дату, порядковый номер исходящего ответа и индекс дела по номенклатуре дел Академии, в которое подшивается переписка по обращениям граждан.

Сотрудник организационного отдела вносит необходимые сведения в систему электронного документооборота «Тезис» и после регистрации оформляет почтовое отправление по указанному в обращении гражданина адресу.

4.6. Отправление ответов на обращение граждан без регистрации в организационном отделе Академии не допускается.

## **5. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Контроль за своевременным и правильным решением вопросов, поставленных в обращениях граждан, возлагается на руководителей структурных подразделений Академии и организационный отдел.

5.2. Контроль осуществляется путём запроса у ответственных исполнителей (соисполнителей) устной либо письменной информации о ходе рассмотрения обращения граждан.

5.3. Периодичность проверки хода исполнения обращения гражданина определяется работником организационного отдела в зависимости от установленного срока рассмотрения.

5.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.



5.5. Письменные обращения граждан поступившие в Академию от Главы Республики Коми, Председателя Правительства Республики Коми и его заместителей с требованием сообщить результаты рассмотрения, берутся организационным отделом на особый контроль. Продление срока исполнения таких поручений производится по согласованию с должностным лицом, подписавшим поручение, не позднее чем за 3 дня до его окончания.

5.6. Обращения граждан считаются рассмотренными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

После снятия обращения с контроля, обращение помещается в номенклатуре дело.

## **6. Организация хранения обращений граждан**

6.1. Обращения граждан и все документы, связанные с их рассмотрением и принятым по ним решениям, передаются ответственными исполнителями в организационный отдел для формирования дел.

6.2. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращения граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблении и коррупции, которые хранятся постоянно.

6.3. По истечении установленных сроков хранения обращения граждан и связанные с ними документы подлежат уничтожению в установленном порядке.

6.4. В случае ликвидации Академии обращения граждан, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

## **7. Порядок личного приема граждан**

7.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Академии, осуществляется ректором, проректором, директорами институтов Академии.

7.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приёма граждан (приложение 2 к настоящему Порядку). График утверждается ректором, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном сайте Академии <https://krag.s.ru>.

7.3. Организацию личного приёма граждан и подготовку карточки личного приёма (приложение 3 к настоящему Порядку) возложены на секретаря ректора. Секретарь ректора при записи на личный приём выясняет, поступали ли ранее обращения по вопросам, указанным заявителем, и какие по ним принимались решения.

7.4. В ходе личного приёма гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть обращения. Уполномоченное лицо, осуществляющее личный приём, заносит в карточку личного приёма сведения о гражданине и результаты личного приёма.

7.5. Уполномоченное лицо, осуществляющее личный приём, даёт заявителю устный ответ в случае, если в изложенном устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и делает запись в карточке личного приёма. В случае если гражданин приносит на личный приём письменное обращение, оно регистрируется и даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Карточки личного приёма по окончании приёма передаются секретарём ректора в этот же день в организационный отдел. Сотрудники организационного отдела переносят сведения о личном приёме в Журнал регистрации обращений граждан и в информационный ресурс ССТУ.РФ.

7.7. Устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приёма, в Журнале регистрации обращений граждан присваиваются регистрационные номера, соответствующие порядковым номерам, следующим за зарегистрированными в данный день входящими письменными обращениями.

7.8. Должностное лицо может во время личного приёма дать разъяснения о том, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину для рассмотрения его обращения, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в их компетенцию.

7.9. Должностное лицо, которое проводит личный приём, может во время личного приёма отказать гражданину в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Внесение изменений и дополнений в настоящий Порядок осуществляется приказом ректора Академии.

8.2. Порядок вступает в силу с момента его утверждения ректором Академии и действует до его отмены.



Государственное образовательное учреждение высшего образования

**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГОУ ВО КРАГСнУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН  
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)**

**Акт об отсутствии документов или иных вложений  
в почтовых отправлениях (документов, поданных в электронном виде)**

Настоящий акт составлен

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии) двух сотрудников организационного отдела)

\_\_\_\_\_ в том, что при вскрытии конверта с почтовым отправлением /при просмотре документов, поданных в электронном виде, поступившим от

\_\_\_\_\_ в нем не оказалось \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (самого документа (отдельных страниц), материалов, указанных в приложении)

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

## График личного приёма

Должностное лицо	Дата проведения	Время проведения	Место проведения



Государственное образовательное учреждение высшего образования

**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГОУ ВО КРАГСнУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН  
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА**

Дата приёма: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заявитель, пришедший на личный приём:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Наименование объединений граждан: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. представителя юридического лица: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для ответа: \_\_\_\_\_

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание устного обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный приём:

Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

-----ОБРАТНАЯ СТОРОНА КАРТОЧКИ-----

Решение, принятое по устному обращению: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Даны устные разъяснения \_\_\_\_\_

подпись

расшифровка подписи

Отметка о получении письменного обращения во время приёма: \_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

Дата регистрации: \_\_\_\_\_ Регистрационный номер: \_\_\_\_\_

Подпись уполномоченного лица, осуществившего приём:

\_\_\_\_\_

подпись

расшифровка подписи