

# Регламент по организации работы с обращениями граждан в АлтГУ

## 1. Общие положения регламента.

1.1 Регламент ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный университет» (далее АлтГУ) по организации приема граждан, определяет порядок обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Регламент).

1.2 Положения настоящего Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы).

Обращения граждан могут быть предоставлены в АлтГУ в следующих формах:

- доставленье лично (г. Барнаул, пр. Ленина, 61, каб. 113)
- в письменном виде по почте (г. Барнаул, пр. Ленина, 61)
- в письменном виде с курьером (г. Барнаул, пр. Ленина, 61, каб. 113)
- в письменном виде по факсу (3852) 66-76-26
- электронной почтой ([rector@asu.ru](mailto:rector@asu.ru))

1.3. АлтГУ организует прием обращений граждан через Управление документационного обеспечения по адресу г. Барнаул, пр. Ленина, 61, каб.113 – (далее УДО).

Работники УДО АлтГУ обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечить необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

1.4 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

1.5 Обращение, поступившее в АлтГУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

1.6 В случае, если *в письменном обращении* не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

1.7 АлтГУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

1.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.9. 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. Порядок работы с обращениями граждан**

2.1 Делопроизводство по заявлениям, обращениям граждан, учреждений, организаций, предприятий по социально-правовым вопросам ведется отдельно от общего делопроизводства.

2.2 Все обращения, поступающие в АлтГУ, регистрируются в день поступления. Учет поступивших обращений ведется в специальном журнале «Регистрация учета письменных обращений граждан». При заполнении журнала должен соблюдаться следующий порядок заполнения граф:

- в графе «Номер» проставляется порядковый номер обращения.
- в графе «Дата поступления» проставляется дата получения и регистрации;
- в графе «Корреспондент» указывается фамилия, имя, отчество гражданина и адрес для отправки ответа на обращение.
- в графе «Краткое содержание» излагается краткое содержание обращения;
- в графе «Резолюция» ставится подпись (с расшифровкой фамилии) должностного лица (либо его помощника), получившего обращение для рассмотрения и подготовки ответа
- в графе «Отметка об исполнении» указывается дата и индекс ответного документа, результаты исполнения.

2.3. На письменном обращении в правом нижнем углу первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается

регистрационный номер и дата. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения ставится отметка с указанием номера, даты приема обращения, подписи (с расшифровкой фамилии) принявшего обращение работника УДО университета.

2.4. Поступившие обращения докладываются руководству в день их поступления.

Обращения граждан, не требующие доклада руководству университета, направляются для исполнения в структурные подразделения. Руководители структурных подразделений университета обеспечивают оперативное рассмотрение обращений и передачу исполнителю в день поступления, а так же осуществляют контроль за качественным исполнением.

Если обращение направляется нескольким исполнителям, то лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем, который обязан ознакомить с ним всех других в оперативном порядке (в день получения документа) и организовать в указанный срок его исполнение.

2.5. Письменное обращение, поступившее в АлтГУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, АлтГУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Ответ на обращение подписывается ректором либо уполномоченным на то лицом.

2.7. Регистрация ответов на обращения гражданина и формирование дел осуществляется работниками УДО АлтГУ. При регистрации ответа заявителю, на письме проставляется регистрационный номер. Регистрационный номер ответа на обращение состоит из кода структурного подразделения, ответственного за исполнение обращения, порядкового номера, даты.

2.8. Ответ на обращение, поступившее в АлтГУ форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу

электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении. Письма граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

2.10. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется начальником Управления документационного управления АлтГУ.