



**Министерство сельского хозяйства
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донбасская аграрная академия»**

Принято:

Решением Ученого совета
ФГБОУ ВО «ДОНАГРА»
«25» декабря 2023 г.

Протокол № 12

Председатель Ученого совета
Ректор ФГБОУ ВО «ДОНАГРА»

В.И. Веретенников

Утверждено:

Приказом ректора
ФГБОУ ВО «ДОНАГРА»

от «25» декабря 2023 г. № 717-1/01-3



**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении
высшего образования «Донбасская аграрная академия»**

Макеевка, 2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Донбасская аграрная академия» (далее соответственно – Положение, Академия) разработано в целях определения порядка работы с обращениями граждан в Академии, правил их регистрации, учета, рассмотрения, анализа и обобщения информации, содержащейся в обращениях, а также контроля их исполнения.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Термины, используемые в Положении:

«обращение гражданина» (далее – **«обращение»**) – направленное в Академию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также обращение в устной форме;

«предложение» – рекомендации гражданина по развитию (улучшению) деятельности Академии, ее 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.

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

1.5. Установленный 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.

1.6. Обращения могут направляться в форме электронных документов, почтовых отправлений, лично передаваться секретарю, а также доводиться до сведения должностных лиц в письменной или устной формах в ходе личного приема граждан.

1.7. Поступившие в Академию обращения в соответствии с компетенцией

подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Не рассматриваются как обращения, поступающие от граждан письма по вопросам приёма на работу в Академию, приёма на обучение в Академию и отчисления обучающихся, получения копий документов (в рамках трудовой деятельности или обучения в Академию), а также запросы граждан на получение справок. Указанные письма регистрируются отдельно от обращений и передаются на рассмотрение в установленном в Академии порядке.

1.9. Общую координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в Академию, осуществляет первый проректор.

2. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С ОБРАЩЕНИЕМ

2.1. 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 его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2. Работники Академии, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных. Работники, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов.

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

3.2. Обращения в письменной форме на бумажном носителе (далее – письменные обращения) до их регистрации подлежат предварительному просмотру секретарем, при этом:

3.2.1. проверяется правильность адресности корреспонденции;

3.2.2. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично»);

3.2.3. подлинники документов, поступившие вместе с письменным обращением (паспорт, трудовая книжка, военный билет, пенсионное удостоверение, документы об образовании, фотографии и др.) приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

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

руководителем штаба гражданской обороны.

3.3. Работником канцелярии составляется акт в двух экземплярах и подписывается тремя работниками Академии в случаях:

3.3.1. наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (трудовая книжка, паспорт, военный билет, документы об образовании, пенсионное удостоверение и др.);

3.3.2. отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;

3.3.3. отсутствия письменных вложений, указанных в обращении или описи.

Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение.

3.4. Письма, которые доставлены ошибочно не по адресу Академии, секретарь передает организации, осуществляющей услуги связи, не вскрывая.

3.5. Письменные обращения направляются гражданами по почтовому адресу Академии: 286157, г. Макеевка, ул. Ленина, д. 87, либо передаются гражданами лично секретарю Академии.

3.6. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

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

3.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.8. Секретарь ставит отметку о получении письменного обращения с указанием даты приема обращения и входящего номера, количества принятых листов на втором экземпляре (или копии) и сообщает номер телефона для справок по обращениям по просьбе обратившегося гражданина.

3.9. Письменные обращения в электронной форме направляются в Академию путем заполнения в установленном порядке специальной формы в разделе «Контакты» подраздел «Прием обращений граждан» на официальном сайте Академии (<http://www.donagra.ru/kontakt.php>) либо по адресу электронной почты академии gouvpodonagra@mail.ru.

3.10. 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.

3.11. К обращению в электронной форме гражданин может приложить необходимые документы и материалы в электронной форме (в виде вложения).

3.12. Письменные обращения, в том числе в электронной форме, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия документов, указанных в обращении или в описи документов во вложении к обращению.

3.13. В случае отсутствия документов, указанных в электронном обращении или в описи документов, приложенных к обращению, составляется акт в двух экземплярах и подписывается тремя работниками Академии. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.14. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в установленном настоящим Положением порядке.

3.15. Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса, кроме адреса, указанного в п. 3.9 настоящего Положения, регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.16. Обращение, представляющее собой жалобу на действия /бездействие должностного лица Академии, не может быть направлено для разрешения указанному в обращении должностному лицу.

3.17. Письменные обращения регистрируются в течение двух дней с момента поступления в Академию. Регистрация обращений осуществляется секретарем путем заполнения журнала регистрации обращений граждан.

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

3.19. 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.

3.20. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер и в журнале регистрации обращений граждан проставляется отметка «Повторно».

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Зарегистрированные обращения передаются секретарем ректору, а в период отсутствия ректора (командировка, отпуск, иное) – первому проректору (далее – представителю руководства).

4.2. Обращения с резолюцией представителя руководства возвращаются секретарю, который передает его ответственному исполнителю.

4.3. Ответственный исполнитель рассматривает обращение, готовит ответ и координирует работу соисполнителей.

4.4. Ответственный исполнитель может быть изменен по решению ректора в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя, о чем делается соответствующая запись.

4.5. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо, указанное в резолюции первым, которое координирует работу для подготовки ответа гражданину, также ему предоставляется право инициировать запросы для получения необходимой информации от других структурных подразделений, не указанных в качестве соисполнителей.

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

4.7. Ответственный исполнитель и соисполнитель при рассмотрении обращений обязаны:

- внимательно рассмотреть обращение, в случае необходимости направлять работников на места для проверки, запрашивать необходимые документы, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения решений.

4.8. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ (четкий и краткий) несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть юридически обоснованным, аргументированным и объективным по содержанию и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.9. Подготовленный ответственным исполнителем ответ распечатывается в двух экземплярах на бланке Академии. Ответственный исполнитель письменно согласовывает подготовленный ответ на втором экземпляре и передает его на подпись ректору.

4.10. Подписанные ответы на обращения передаются секретарю для регистрации и отправки заявителю в срок не позднее трех дней до истечения срока, установленного п. 4.25 настоящего Положения.

4.11. На бумажном носителе ответственный исполнитель формирует необходимый пакет документов (упаковывает в конверт с указанием адреса) для дальнейшей отправки (заказным письмом или заказным письмом с уведомлением). Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину (ценным письмом или заказным письмом с уведомлением, в исключительных случаях хранение до востребования) по почте вместе с ответом. При этом в ответе должны быть

перечислены наименования документов и указано общее количество листов приложения.

4.12. В электронном виде пакет документов формирует ответственный исполнитель и передает секретарю вместе с адресом электронной почты для дальнейшей отправки электронной почтой.

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

4.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

4.16. 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.

4.17. 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.

4.18. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес подлежат прочтению.

4.19. 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, представитель руководства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при соблюдении условий, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.20. 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.

4.21. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить повторно обращение.

4.22. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину 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 подписавших обращение граждан.

4.23. Ответ на обращение, поступившее в Академию в разделе «Контакты» подраздела «Прием обращений граждан» на официальном сайте Академии (<http://www.donagra.ru/kontakt.php>), а также по адресу электронной почты gouvpodonagra@mail.ru, по желанию гражданина направляется либо по адресу электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина (если был указан).

4.24. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, ответ должен быть направлен в той форме, в которой поступило обращение.

4.25. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В резолюции представителя руководства может быть указан более короткий срок. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации, окончанием – день направления письменного ответа или устного ответа гражданину во время личного приема. Общий срок рассмотрения обращений в Академию по существу определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.26. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», представителя руководства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.27. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним своему непосредственному руководителю, для осуществления им своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан проводится ректором (проректорами).

5.2. Информация о месте личного приема граждан, а также об

установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте Академии. Контактная информация (адрес, номер аудитории, номер телефона и др.) для предварительной записи на личный прием доводится до сведения граждан путем размещения в разделе «Контакты» подраздел «Прием обращений граждан» на официальном сайте Академии (<http://www.donagra.ru/kontakt.php>).

5.3. Организация личного приема возложена на ответственного работника (секретаря).

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

5.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан (Приложение 1). Ответственный работник, осуществляющий организацию личного приема граждан, вправе уточнить суть обращения и его мотивы, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6. 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, о чем лицо, осуществляющее личный прием, делает запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. На таком обращении указывается дата и делается отметка «Принято в ходе личного приема».

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не относится к компетенции Академии, ему разъясняется в каком порядке и куда следует обратиться.

5.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.11. Обработку, последующее обобщение и учет заполненных карточек личного приема граждан осуществляет ответственный работник канцелярии.

5.12. При рассмотрении устного обращения гражданина в интересах объединения граждан, в том числе юридического лица, а также при сдаче письменного обращения объединения граждан, в том числе юридического лица, в ходе личного приема гражданина, необходимо подтверждение в установленном законом порядке его полномочий представлять интересы данного объединения граждан, в том числе юридического лица.

5.13. В журнале регистрации обращений граждан устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приема, присваиваются

соответствующие регистрационные номера и ставится отметка «Принято в ходе личного приема».

5.15. Карточки личного приема граждан за истекший календарный год хранятся в канцелярии, хранение и передача их в архив, уничтожение по акту по истечении сроков хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел канцелярией.

6. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Контроль исполнения обращений 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.

6.2. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляется работниками канцелярии. Для подтверждения соблюдения срока рассмотрения обращения факт отправки ответа на обращение подтверждается информацией из соответствующей информационной системы (если ответ отправлен в форме электронного документа) или информацией от организации, осуществляющей услуги связи (если ответ направлен в письменной форме).

6.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностным лицом, указанным в резолюции ректора (представителя руководства) к обращению в качестве ответственного исполнителя. Если в резолюции указано несколько ответственных лиц, то общий контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляет лицо, указанное в резолюции первым.

Данные лица несут установленную законом ответственность за нарушение требований Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля после направления ответа с результатами рассмотрения лицу, его направившему, или по решению ректора, в том числе по предложению должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

7.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в Академии правилами делопроизводства.

7.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел

работником канцелярии.

7.3. При ведении делопроизводства документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

7.4. Юридическое сопровождение по всем вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий юрисконсульт.

7.5. В случае если обращение не связано с деятельностью Академии (в том числе ее органов управления, структурных подразделений, должностных лиц), оно не подлежит рассмотрению по существу и работа с обращением осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства. Гражданин уведомляется об этом ведущим юрисконсультом в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

7.6. Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, канцелярия предоставляет ректору отчет о работе с поступившими обращениями.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение рассматривается на заседании Ученого совета Академии, утверждается его решением и вступает в силу со дня введения его в действие приказом ректора Академии.

8.2. В данное Положение могут вноситься изменения и дополнения, которые утверждаются решением Ученого совета Академии и вводятся в действие приказом ректора Академии.

Рекомендуемый образец карточки личного приема граждан**КАРТОЧКА
личного приема граждан**

Дата обращения: _____

Дата приема: _____

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

Адрес места жительства (регистрации), телефон, адрес электронной почты:

Должностное лицо, осуществляющее прием (ФИО, должность):

Краткое содержание обращения:

Информация о результатах приема

Форма ответа: устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение
(нужное подчеркнуть).

Решение, принятое по устному обращению (краткое содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки):

Подпись работника, ведущего прием

(подпись)_____
(ФИО)

Рекомендуемый образец карточки личного приема граждан (оборотная сторона)**Политика конфиденциальности**

Настоящим, в соответствии с требованиями Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон), я даю добровольное согласие федеральному государственному бюджетному образовательному учреждению высшего образования «Донбасская аграрная академия» на обработку предоставленных мною персональных данных (ФИО, адрес, телефон, адрес электронной почты, а также иной указанной мною информации) исключительно в целях рассмотрения обращения.

Согласие дается на совершение следующих действий с использованием соответствия со статьей 3, статьей 9 Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие на обработку моих персональных данных и иные вышеуказанные действия предоставляется без ограничения срока действия.

Моё согласие является конкретным, информированным и сознательным.

(подпись)

(И.О. Фамилия)

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Текст изменения	Документ, согласно которому внесены изменения (приказ, протокол Ученого совета Академии)		
		наименование	№	дата

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Первый проректор



О.А. Удалых

Начальник отдела кадров



О.А. Павлий

Ведущий юрисконсульт



И.С. Шевченко