

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**КАЛМЫЦКИЙ ФИЛИАЛ**

ПРИНЯТО  
на Совете филиала  
Протокол № 2  
от «22» декабря 2020г

УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала  
Э.Л. Пашнанов  
«22» декабря 2020г.



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИИ  
ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН**  
Калмыцкого филиала федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения инклюзивного высшего образования  
«Московский государственный гуманитарно-экономический университет»

г. Элиста, 2020 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г. (в редакции от 27.12.2018 N 357-ФЗ).

1.2. Положение о порядке рассмотрении обращений и организации личного приема граждан в Калмыцком филиале Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения инклюзивного высшего образования «Московский государственный гуманитарно-экономический университет» (далее - Филиал) определяет сроки и последовательность организационных действий Филиала при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также организации личного приема граждан.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Филиала, конкретные пути и способы решения.

**Заявление** - обращение граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес Филиала, администрации, преподавателей, сотрудников и студентов, в результате необоснованных действий которых, по мнению заявителя, произошло нарушение его субъективных прав.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.5. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

## 2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом Филиала гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **3. Порядок информирования и срок рассмотрения письменных обращений**

3.1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется ответственными лицами с использованием средств почтовой и телефонной связи, электронного информирования.

3.2. Письменное обращение, поступившее в Филиал, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.3. В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен директором Филиала, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

### **4. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений**

4.1. Обращение не рассматривается, если:

4.1.1. В письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно давались письменные ответы.

4.1.2. По вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

4.1.3. В обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

4.1.4. В обращении не указаны фамилия, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес и контактный телефон для ответа.

4.1.5. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

4.1.6. Текст письменного заявления не поддается прочтению.

4.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

### **5. Последовательность административных действий**

5.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- 5.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.
- 5.1.2. Регистрация поступивших обращений секретарем директора Филиала в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан, поступающих в Филиал (далее - Журнал).
- 5.1.3. Направление обращений на рассмотрение.
- 5.1.4. Рассмотрение обращений.
- 5.1.5. Личный прием граждан.
- 5.1.6. Постановка обращений граждан на контроль.
- 5.1.7. Продление срока рассмотрения обращения граждан.
- 5.1.8. Оформление ответа на обращение.
- 5.1.9. Контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором Филиала во вторник и четверг с 14:00 до 17:00 часов.

6.2. Директор Филиала ведет прием по предварительной записи. Предварительную запись на личный прием к директору Филиала осуществляет секретарь директора в Журнале регистрации личного приема граждан. Запись на прием проводится ежедневно в течение рабочего дня.

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

6.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

6.5. Директор Филиала может привлекать к рассмотрению обращений других работников в целях обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам.

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

6.7. По окончании приема директор Филиала доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъяснение.

6.8. Директор Филиала, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

6.8.1. Удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения.

6.8.2. Отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив основания отказа и порядок обжалования данного решения.

6.8.3. Принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## 7. Оформление ответа на обращение граждан

7.1. Ответы на обращения подписывает директор Филиала и указывается лицо, на исполнении которого находилось обращение.

7.2. Текст должен содержать четкий аргументированный ответ на поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам (при необходимости указываются ссылки на Российское законодательство).

7.3. В ответе в органы государственной власти, органы местного самоуправления должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме.

7.4. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по УМР

Заместитель директора по СВР



В.В. Новгородова

Б.Н. Бюрчиева