ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в федеральном государственном бюджетном образовательном
учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский
государственный педиатрический медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Санкт-Петербург
1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" и определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждан) закрепленного за ними права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Министерства здравоохранения российской Федерации (далее - Университет).

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в Университет.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:
- «обращение гражданина» (далее - обращение) - направленное в Университет письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов Университета способствующая развитию и улучшению деятельности Университета;
- «заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета и его сотрудников, либо критика деятельности Университета и его сотрудников;
- «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;
- «коллективное обращение» - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое путем сбора подписей;
- «сотрудник» - лицо, осуществляющее трудовую деятельность в Университете, постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.5. Информация о порядке личного приёма граждан должностными лицами Университета размещена на информационных стендах Университета и на официальном интернет-сайте Университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (https://gpmu.org/)

1.6. Личный приём граждан осуществляется должностными лицами
Университета в соответствии с графиком приёма.
1.7. Гражданин может направить в Университет:
- письменное обращение по почтовому адресу: ул. Литовская, д. 2, г. Санкт-Петербург, 194100;
- письменное обращение по факсу: (812)2954085;
- обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты: spb@gpmu.org
1.8. Результатом рассмотрения обращения является принятие решений по существу поставленных в устных или письменных обращениях вопросов и предоставление гражданам ответов в устной или письменной форме.
1.9. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Университета, рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Порядок приёма, регистрации и передачи на рассмотрение обращений.

2.1. Письменное обращение гражданина составляется в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать:
- полное наименование Университета;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, кому направлено обращение;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата.
В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. Обращение гражданина, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:
- фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность лица, в адрес которого направлено обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть предложения, заявления, жалобы.
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. Поступившее электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением, в порядке, установленном для письменных
обращений граждан.
2.3. Все поступившие по почте письменные обращения граждан (в том числе факсы, телеграммы), электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Отдел делопроизводства Университета на регистрацию.
2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Отделе делопроизводства Университета (административный корпус, 2 этаж, каб. 203).
2.5. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления, наличия указанных вложений, к письму подкладывается конверт.
2.6. Все поступившие письменные обращения, подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня.
2.7. В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.
2.8. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения сотрудник отдела делопроизводства проставляет штамп с указанием даты приема письменного обращения.
2.9. Ошибочно направленное в Университет обращение пересылается по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае обращение возвращается заявителю.
2.10. Если при рассмотрении обращения направленного в Университет, установлено, что оно не содержит вопросов, относящихся к компетенции специалистов Университета, данное обращение направляется по принадлежности в учреждение (организацию), в компетенцию которых входит разрешение вопросов изложенных в обращении, при этом один экземпляр сопроводительного письма направляется заявителю для уведомления о переадресации обращения.
2.11. При рассмотрении обращений, направленных в Университет:
- обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения,
- Ответ по существу обращения в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа в виде сканкопии ответа на бланке с подписью должностного лица по адресу электронной почты, указанному в обращении.
2.12. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае переадресации обращения.
2.13. В случае если в обращении не указаны: фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение заявителю не направляется, анонимные жалобы не рассматриваются.
2.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ
на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращения, поступившие в Университет, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней с даты их регистрации.
3.2. В случае необходимости получения информации из других учреждений, организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней. При этом не позднее чем за 3 (три) дня до истечения срока исполнения гражданину направляется уведомление.
3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов Университета, направляется в течение 7 (семи) дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.

4. Защита персональных данных при рассмотрении обращения

4.1. Обработка персональных данных, содержащихся в письменном обращении, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" и в соответствии с требованиями, указанными в Постановлении Правительства Российской Федерации от 01 ноября 2012 г. N 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных".
4.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, осуществляющего рассмотрение (регистрацию) обращений граждан.
4.3. Должностные лица Университета, осуществляющие непосредственное рассмотрение обращения, обеспечивают конфиденциальность содержащихся в нем персональных данных и принимают меры для недопущения их разглашения.

5. Личный приём граждан

5.1. Личный приём граждан (далее - личный прием) осуществляется в соответствии с установленными часами приёма должностных лиц Университета.
5.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
5.3. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление или оставить письменное обращение.
5.4. Устное обращение оформляется записью в журнале приема граждан.
5.5. 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 делается запись в журнале обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Положением.
5.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданам вопросов не входит в компетенцию специалистов Университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
5.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Ответственность должностных лиц Университета

6.1. Должностные лица Университета несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.
6.2. За систематическое или грубое нарушение настоящего Положения или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан сотрудники Университета привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6.3. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностного лица Университета подается в письменной (электронной) форме либо в ходе личного приема.
6.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе (претензии) документы и материалы либо их копии.
6.5. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимающие) в ходе рассмотрения обращения, ректор или ответственное должностное лицо, рассматривающие данную жалобу (претензию):
- признает действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращения правомерными;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Согласовано:

Проректор по административной работе и оперативному управлению

Начальник юридического отдела

Ляхов И.Д.

Колобова А.В.