

Министерство культуры Челябинской области  
 Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Южно-Уральский государственный институт искусств имени П.И. Чайковского»  
 (ГБОУ ВО «ЮУрГИИ им. П.И. Чайковского»)

РАССМОТРЕНО

Ученым советом

Протокол № 6от «25» 01 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

  
 \_\_\_\_\_  
 «25» января 2023 г.  
 приказ от 25.01.23 № 01-10/06-02



### ПОЛОЖЕНИЕ

#### о порядке рассмотрения обращений, поступивших в ГБОУ ВО «ЮУрГИИ им. П.И. Чайковского»

##### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и обеспечивает регламентацию работы с обращениями заявителей, в том числе работников государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Южно-Уральский государственный институт искусств имени П.И. Чайковского (далее – Институт) и юридических лиц.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Обращение заявителя (далее - обращение) – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение физического лица в Институт.

*Предложение* - обращение заявителя, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

*Заявление* - обращение в целях реализации прав и законных интересов заявителя.

*Жалоба* - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов заявителя, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

*Устное обращение* – обращение физического лица, изложенное в устной форме, во время личного приема руководителем или уполномоченными на то лицами Института.

*Электронное обращение* – обращение заявителя, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи.

*Личный прием* – прием физических лиц ректором Института или должностными лицами (проректора, деканы, руководители подразделений и пр.)

*Коллективное обращение* – обращение двух или более лиц по общему для них вопросу.

*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 обращения без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.4. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

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 законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения работником Института может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не

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

2. Требования к письменному обращению.

2.1. Заявитель в своем письменном обращении в Институт указывает фамилию, имя, отчество, ректора Института, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и/или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в Институт в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (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). Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Организация работы с письменными обращениями.

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в канцелярию Института.

3.2. На экземпляре заявителя проставляется штамп Института о получении письменного обращения с указанием даты поступления. В течение трех дней заявитель может узнать в канцелярии Института номер, присвоенный письменному обращению.

3.3. Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается отметка на первой странице письменного обращения).

3.4. После ознакомления с письменным обращением ректор Института, через канцелярию, направляет его ответственному лицу за организацию работы.

3.5. Ответственное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Положения;

5) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию Института, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя, направившего обращение.

3.7. Иные должностные лица Института в рамках их должностных компетенций рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней (если не указан иной срок) представить документы и материалы, ответственному лицу, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

3.8. Письменное обращение, поступившее в Институт, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.9. В исключительных случаях ректор Института вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом заявителя.

3.10. Ответ на обращение подписывается ректором Института. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется в канцелярии Института после того, как письмо подписано.

3.10.1. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении.

3.10.2. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме

- направляется по почтовому адресу, указанному в обращении;
- передается лично, с подписью заявителя о вручении на экземпляре Института.

#### 4. Личный приём физических лиц.

4.1. Личный прием осуществляется ректором Института или его заместителями, а также иными должностными лицами согласно приложению №2 Правил внутреннего трудового распорядка ГБОУ ВО «ЮУрГИИ им. П.И. Чайковского»

4.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема посетителей по личным вопросам. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале приема посетителей по личным вопросам.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в канцелярии Института.

4.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. В исключительных случаях прием по личным вопросам производится в день обращения. В данном случае необходимо устно изложить суть обращения, оставить свои контактные данные работнику канцелярии Института, который сообщит о времени приема или направит к должностному лицу ответственному за решение данного вопроса.

## 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, письмо считается анонимным и 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.

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

5.3. 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 заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Института или ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Институт.

6. Контроль за исполнением письменных обращений.

6.1. Ответственное лицо осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя.