

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Оренбургский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России

ПРИКАЗ

«08» 08 2022 г.

№ 162/3

Оренбург

Г Об утверждении и введении в действие Положения П 009.01-2022 «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России» Г

На основании Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью установления единого порядка организации работы с обращениями и личного приема граждан руководителями Университета,  
п р и к а з ы в а ю:

1. С даты подписания настоящего приказа утвердить и ввести в действие Положение П 009.01-2022 «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России» (далее – Положение) в соответствии с приложением 1 к настоящему приказу.

2. Руководителю управления цифрового развития Саввону В.В. в срок до 15.08.2022 г. обеспечить:

2.1 на официальном сайте ОрГМУ в разделе «Университет» создание страницы «ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ» включая следующие закладки:

- нормативно-правовые акты (Приложение 1 к настоящему приказу и Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

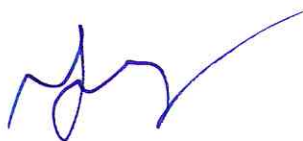
- форма отправки обращения (Приложение 2);

- порядок и время личного приема граждан (Приложение 3).

3. Руководителям структурных подразделений Университета в срок не позднее семи рабочих дней с даты подписания настоящего приказа ознакомить с требованиями настоящего приказа подчиненных сотрудников с оформлением листа ознакомления и обеспечить выполнение установленных требований.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на руководителя управления делами Романову Т.В.

Ректор



И.В. Мирошниченко

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Оренбургский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России

Приложение к приказу  
ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России  
№ 1623 от « 08 » 08 2022 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**«Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в  
ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»**

**П 009.01-2022**

Оренбург 2022

ФГБОУ ВО ОргМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОргМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 2 из 14
---------------------------------------	--	---------------	--------------

## Содержание

1	Назначение .....	3
2	Область применения.....	3
3	Нормативные ссылки .....	3
4	Термины и определения.....	4
5	Обозначения и сокращения .....	4
6	Ответственность .....	4
7	Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений	5
8	Прием и регистрация обращения.....	6
9	Сроки и порядок рассмотрения обращений.....	8
10	Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Университета.....	9
11	Организация личного приема граждан.....	10
12	Анализ обращений.....	11
13	Контроль порядка работы с обращениями .....	12
14	Хранение документированной информации .....	12
	Приложение 1 .....	13
	Лист регистрации изменений .....	14

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 3 из 14
---------------------------------------	--	---------------	--------------

## **1 Назначение**

Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России» (далее – Положение) определяет порядок организации рассмотрения устных и письменных обращений граждан и организаций, включая организацию личного приема руководителями, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку работы с обращениями в структурных подразделениях ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России (далее – Университет).

Требования настоящего Положения распространяются на обращения граждан и организаций, поступающие в Университет в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Положение вводится с даты подписания приказа о его утверждении и введении в действие впервые.

Положение разработано руководителем управления делами.

## **2 Область применения**

Настоящее Положение распространяется на руководителей Университета, осуществляющих личный прием граждан, подразделения и должностных лиц, осуществляющих рассмотрение обращений и подготовку ответов, отдел документационного обеспечения, руководителя управления делами, отдел комплексной безопасности, участвующий в организации контроля за перемещением лиц на территории Университета, не являющихся сотрудниками и обучающимися.

## **3 Нормативные ссылки**

При разработке настоящего Положения использованы следующие нормативные документы:

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.11.2014 N 357-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

СТО 004.02-2022 «Делопроизводство»

СТО 003.01-2018 «Управление документированной информацией»

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 4 из 14
---------------------------------------	--	---------------	--------------

## 4 Термины и определения

В настоящем Положении используются следующие термины с соответствующими определениями:

**должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления

**жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

**обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

## 5 Обозначения и сокращения

В настоящем Положении применены следующие обозначения и сокращения:

**ОДО** – отдел документационного обеспечения

**СЭД** – система электронного документооборота

**УД** – управление делами

**ФЗ** – Федеральный закон.

## 6 Ответственность

Ответственность за выполнение требований настоящего Положения распределяется следующим образом:

- руководители Университета, осуществляющие личный прием граждан несут ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и соблюдение сроков рассмотрения обращений;

ФГБОУ ВО ОргМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОргМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 5 из 14
---------------------------------------	--	---------------	--------------

- руководители и сотрудники подразделений Университета, осуществляющие подготовку ответов на обращения, несут ответственность за: достоверность ссылок на нормативные правовые акты, соблюдение сроков подготовки ответов;

- сотрудники отдела документационного обеспечения несут ответственность за своевременную регистрацию обращений и ответов на них, направление ответов заявителям установленным образом;

- начальник отдела документационного обеспечения несет ответственность за организацию личного приема руководителей Университета, подготовку аналитической информации по анализу обращений, контроль регистрации, исполнения обращений и отправки заявителям ответов;

- руководитель управления делами несет ответственность за контроль осуществления процесса работы с обращениями, личного приема граждан; анализ аналитической информации по обращениям за период;

- руководители структурных подразделений, ответственных за исполнение ответов по обращениям несут ответственность за своевременным, всесторонним и объективным их рассмотрение.

Все сотрудники Университета, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Университет граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **7 Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**

7.1 Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Университета: 460000, г. Оренбург, ул. Советская, 6.

7.2 Адрес Университета для самостоятельной подачи письменных обращений: 460000, г. Оренбург, ул. Советская, 6, каб.108.

7.3 Обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты: [orgma@esoo.ru](mailto:orgma@esoo.ru) , [rektor@orgma.ru](mailto:rektor@orgma.ru)

7.4 В случае, если обращение направлено по почтовому адресу структурного подразделения Университета (в том числе, по почтовому адресу клиники адаптационной терапии Университета, либо иных подразделений), либо обращение получено на электронную почту структурного подразделения – руководитель данного структурного подразделения обязан немедленно передать данный

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 6 из 14
---------------------------------------	--	---------------	--------------

документ в отдел документационного обеспечения (пп.7.2-7.3) либо дать гражданину разъяснение, в каком порядке ему следует обратиться.

7.5 Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (3532) 500-620.

7.6 Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Университета, ответственного за его исполнение, осуществляет отдел документационного обеспечения по телефонному номеру: 8 (3532) 500-606 доб.638, 641, 639, 640.

7.7 Часы работы:

Понедельник - четверг с 8.30 до 17.30;

пятница с 8.30 до 16.30;

обеденный перерыв с 13.00 до 13.48.

7.8 По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Университета, ответственными за исполнение рассмотрения обращения.

7.9 Иная справочная информация: контактные телефоны сотрудников Университета, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений Университета размещены на официальном сайте Университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт) <https://www.orgma.ru/>.

7.10 График личного приема граждан руководителями Университета размещается на официальном сайте Университета.

## 8 Прием и регистрация обращения

Поступающие в Университет письменные обращения принимаются ОДО и подлежат обязательной регистрации.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Университета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру сотрудниками ОДО. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением проводится в соответствии с требованиями по безопасности, утвержденными организационно-



ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 7 из 14
---------------------------------------	--	---------------	--------------

распорядительными документами и внутренними нормативными документами Университета.

Прием письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением сотрудниками ОДО в соответствии с СТО 004.02-2022 «Делопроизводство».

Регистрация обращений, полученных в письменной форме и форме электронного документа, осуществляется сотрудниками ОДО в системе электронного документооборота (далее - СЭД).

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

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в СЭД делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Университет от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в СЭД делается отметка «Повторное».

Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

Поступившие письменные обращения сотрудники ОДО направляют в СЭД ректору для наложения резолюции и направления в подразделения для рассмотрения и подготовки ответа.

Исполнение обращений контролируется руководителем УД и начальником ОДО.

В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Университета, ответственным исполнителем является структурное подразделение Университета или должностное лицо, отмеченное в СЭД (далее - структурное подразделение - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других структурных подразделений, осуществляет координацию их работы для подготовки ответа, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Университета, не указанных в качестве соисполнителей.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Университета о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Университета.

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

ФГБОУ ВО ОргМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОргМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 8 из 14
---------------------------------------	--	---------------	--------------

## 9 Сроки и порядок рассмотрения обращений

Сроки рассмотрения обращений в Университете определяются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.1 Письменное обращение, поступившее в Университет, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением:

9.1.1 Письменное обращение, поступившее в Университет и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения (Федеральный закон от 24.11.2014 N 357-ФЗ).

9.2 В случае получения запроса в Университет от государственных органов, органов местного самоуправления в установленном порядке, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Университет обязан предоставить ответ (включая документы и материалы) в течении 15 дней для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В исключительных случаях, Университет вправе продлить срок рассмотрения данного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения орган, направивший запрос в Университет и гражданина, направившего обращение в данный государственный орган либо орган местного самоуправления.

9.3 Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

9.4 В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней с даты его регистрации в Университете, обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.5 В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

9.6 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней с даты регистрации обращения в

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 9 из 14
---------------------------------------	--	---------------	--------------

Университете сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.7 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, руководство Университета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при соблюдении условий, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.8 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.

9.9 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Университет либо его должностному лицу.

9.10 Срок рассмотрения обращений организаций составляет 30 дней, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

## **10 Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Университета**

Сотрудник подразделения - исполнителя знакомится с содержанием обращения и приступает к рассмотрению и подготовке необходимого ответа или соответствующих запросов в другие структурные подразделения Университета для всестороннего рассмотрения данного обращения.

Структурное подразделение - ответственный исполнитель собирает предложения для включения в проект ответа от подразделений- соисполнителей и подготавливает проект ответа заявителю на официальном бланке Университета.

Проект ответа размещается в СЭД для согласования с руководителем по направлению, а также руководителями подразделений, принимавшими участие в подготовке ответа.

Согласованные проекты ответов – письма, сотрудники ОДО распечатывают и в установленном порядке передают для визирования ректору Университета. Затем завизированные письма подлежат регистрации и направлению адресату указанным способом.

Подлинники документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 10 из 14
---------------------------------------	--	---------------	---------------

Дата регистрации ответа на обращение является датой окончательного его исполнения и подлежит контролю со стороны руководителя УД и начальника ОДО.

Порядок подготовки ответов на запросы, обращения организаций аналогичен порядку подготовки ответов гражданам.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 11 Организация личного приема граждан

11.1 Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Университета, осуществляется ректором, проректорами по направлениям, главным врачом клиники адаптационной терапии Университета (далее – руководство Университета) в соответствии с графиком личного приема.

Организацию личного приема граждан ректором осуществляет секретарь руководителя ОДО, организацию личного приема граждан проректором по учебной работе, проректором по научной, инновационной и международной деятельности осуществляет секретарь ОДО, организацию личного приема граждан проректором по лечебной работе и региональному развитию здравоохранения, проректором по воспитательной, социальной работе и связям с общественностью и главным врачом клиники адаптационной терапии осуществляют назначенные данными руководителями ответственные лица.

11.2 Организация личного приема осуществляется следующим образом:

а) запись граждан на личный прием по устным / письменным обращениям (с фиксацией информации в части 1 карточки личного приема граждан – Приложение 1). При получении информации об иностранном гражданстве записываемого на личный прием лица, обязательное разъяснение порядка допуска иностранных граждан на территорию Университета и его четкое соблюдение;

б) передачу информации из части 1 карточки личного приема граждан руководителю в срок не позднее трех рабочих дней до предполагаемой даты проведения приема;

в) при необходимости передача и получение информации по существу обращения (необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме) в структурных подразделениях, указанных руководителем;

г) своевременное уведомление граждан и подтверждение информации о времени записи на личный прием руководством Университета;

д) сообщение начальнику отдела комплексной безопасности информации о времени, ФИО граждан, записанных на личный прием к руководству Университета;

е) заполнение в полном объеме карточки личного приема после его окончания.

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 11 из 14
---------------------------------------	--	---------------	---------------

### 11.3 Проведение личного приема

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке записи. Результаты приема заносятся ответственными лицами в карточку личного приема (приложение к настоящему Положению).

Сотрудники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

При проведении личного приема граждан могут привлекаться сотрудники структурных подразделений Университета.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки) или письменно в срок установленный руководителем, но не позднее чем через 30 дней с даты проведения личного приема. Для получения письменного ответа заявитель должен написать письменное заявление с приложением всех необходимых документов и согласия на обработку персональных данных (раздел 8 настоящего Положения).

На письменных обращениях, по которым был организован личный прием, указывается дата и делается отметка «ответ дан на личном приеме».

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

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

## 12 Анализ обращений

Руководитель УД и начальник ОДО обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан Университетом в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами;
- г) количество и характер обращений юридических лиц;
- д) количество и характер решений, принятых по обращениям юридических лиц Университетом в пределах его полномочий

По итогам календарного года формируется аналитическая информация по работе с обращениями граждан и юридических лиц для принятия решений, направленных на устранение недостатков в деятельности Университета.

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 12 из 14
---------------------------------------	--	---------------	---------------

### 13 Контроль порядка работы с обращениями

Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями 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.

Контроль за исполнением обращений включает:

- а) контроль сроков регистрации обращений;
- б) контроль своевременной подготовки ответов на обращения;
- в) контроль своевременной регистрации и направления ответа в соответствии с установленным заявителем способом.

Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

### 14 Хранение документированной информации

При выполнении требований настоящего Положения создается следующая документированная информация:

№ п/п	Наименование документированной информации	Формат документации (бумажный/электронный)	Место хранения	Срок хранения
1	2	3	4	5
1.	Обращения	Бумажный/электронный	Подразделения/ СЭД	1 год / не ограничен
2.	Ответы на обращения	Бумажный /электронный	Заявители / СЭД	Не ограничен
3.	Карточка личного приема граждан	бумажный	Ответственные лица	1 год
4.	Журнал регистрации личного приема граждан	бумажный	Ответственные лица	1 год
5.	Аналитическая информация по работе с обращениями граждан и юридических лиц	электронный	ОДО/УД	3 года

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 13 из 14
---------------------------------------	--	---------------	---------------

## Приложение 1

(обязательное)

### Форма карточки личного приема граждан

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Оренбургский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России

### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Рег. N \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

#### РАЗДЕЛ 1

**Заявитель:**

ФИО

Гражданство \_\_\_\_\_

Адрес, контактный телефон, эл.почта:

**Краткое содержание обращения:**

**Тип обращения:** заявление, жалоба, предложение (ненужное зачеркнуть)

**Принято:**

впервые/повторно (ненужное зачеркнуть)

лично/по телефону (ненужное зачеркнуть)

#### РАЗДЕЛ 2

Личный прием проведен: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(Должность, ФИО)

**Результат рассмотрения обращения и порядок ответа (устное разъяснение, письменный официальный ответ, отказ в ответе на основании предыдущего письменного ответа)**

Ответ прошу предоставить письменно по адресу \_\_\_\_\_

(при отсутствии необходимости – поставить прочерк)

С результатом устного ответа согласен \_\_\_\_\_

Подпись

Расшифровка подписи

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ответственное лицо \_\_\_\_\_

(ФИО, должность, подпись)

ФГБОУ ВО ОргМУ Минздрава России	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБОУ ВО ОргМУ Минздрава России»	П 009.01-2022	Лист 14 из 14
---------------------------------------	--	---------------	---------------

### Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер приказа	Текст изменения	Подпись	Дата изменения



**Форма отправки обращения**

Поля, отмеченные \*, обязательны для заполнения

**Ваши данные**

\* Фамилия

\* Имя

Отчество

**Обращение**

\* Текст обращения

Осталось символов: 2000

Не более 2000 символов. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения в установленные сроки необходимо в тексте обращения указывать адрес описанного Вами места действия, факта или события, а также можно указать телефон для возможного уточнения содержания Вашего обращения

---

**Прикрепляемый файл**

Вы можете приложить дополнительные документы или материалы в электронной форме, более полно раскрывающие суть Вашего обращения. Размер файла вложения не может превышать 5 МБ. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, psx, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv.

Обращаем ваше внимание, что система документооборота министерства в настоящее время не принимает вложения в форматах MS Office 2007 и выше или OpenOffice/LibreOffice.

**Расскажите, откуда вы пишете обращение**

\* Часть света/страна

\* Субъект РФ

\* Адрес электронной почты

**Почтовый адрес (только Россия)**

Почтовый индекс

Регион

Район

Тип населённого пункта

Населённый пункт

Тип улицы

Улица

Дом

Корпус

Квартира

С порядком приема и рассмотрения обращений ознакомлен(а)

Даю согласие на обработку персональных данных, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных"

~~199330~~

Нажмите на картинку для обновления кода, если он не читается



Отправить обращение

### **Порядок и время личного приема граждан**

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Университета: 460000, г. Оренбург, ул. Советская, 6.

Адрес Университета для самостоятельной подачи письменных обращений: 460000, г. Оренбург, ул. Советская, 6, каб.108.

Обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты:  
[orgma@esoo.ru](mailto:orgma@esoo.ru) , [rektor@orgma.ru](mailto:rektor@orgma.ru)

Факс по телефонному номеру: 8 (3532) 500-620.

Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Университета, ответственного за его исполнение, осуществляет отдел документационного обеспечения по телефонному номеру: 8 (3532) 500-606 доб.638, 641, 639, 640.

Часы работы:

Понедельник - четверг с 8.30 до 17.30;

пятница с 8.30 до 16.30;

обеденный перерыв с 13.00 до 13.48.

суббота, воскресенье - выходные.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Университета, ответственными за исполнение рассмотрения обращения.

Иная справочная информация: контактные телефоны сотрудников Университета, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений Университета размещены на официальном сайте Университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт) <https://www.orgma.ru/>.

График личного приема граждан руководителями Университета размещается на официальном сайте Университета.

#### **Организация личного приема граждан**

В федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Оренбургский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Университет) организован личный прием граждан руководством Университета.

Текущий личный прием граждан для подачи письменных обращений осуществляется специалистами Отдела документационного обеспечения управления делами (далее – ОДО) без предварительной записи по адресу: 460000, г. Оренбург, ул. Советская, б, каб.108.

Личный прием граждан руководством Университета осуществляется в соответствии с графиком личного приема.

#### **Проведение личного приема**

- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.
- Должностные лица, осуществляющие прием граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов.
- При проведении личного приема граждан должностные лица, осуществляющие прием граждан, вправе привлекать в качестве экспертов сотрудников профильных структурных подразделений Университета.
- Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).
- На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.
- На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии действующим законодательством.
- Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Университета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, информация о чем заносится в карточку личного приема.

#### **Место и время личного приема граждан**

Личный прием граждан осуществляется по адресу:

**460000, г. Оренбург, ул. Советская, б.**

Время приема граждан:

- Понедельник - четверг с 8.30 до 17.30;
- пятница с 8.30 до 16.30;
- обеденный перерыв с 13.00 до 13.48.
- суббота и воскресенье - выходной день.

Время приема граждан руководством Университета:

Вторник, четверг с 14.00 до 17.00

Вторник, четверг с 14.00 до 17.00  
Вторник, четверг с 14.00 до 17.00  
Вторник, четверг с 14.00 до 17.00