

Приложение

к приказу от «17 июля» 2019 года № 327/0

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
по организации работы с обращениями граждан в  
Кабардино-Балкарском государственном университете  
им. Х.М. Бербекова

**1. Общие положения**

1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в Кабардино-Балкарском государственном университете им. Х.М. Бербекова (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и регулирует отношения по организации работы с обращениями граждан в Кабардино-Балкарском государственном университете им. Х.М. Бербекова (далее – КБГУ).

2. Положение определяет последовательность действий и сроки при рассмотрении индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства в КБГУ, включая порядок приема, регистрации, рассмотрения, направления ответов по обращениям граждан, организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан

3. Организационно-методическое сопровождение, контроль за организацией работы с обращениями граждан осуществляется организационно-распорядительным управлением КБГУ.

Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется общим отделом организационно-распорядительного управления КБГУ.

4. Совершенствование информационных технологий и внедрение современных технических средств при работе с обращениями граждан осуществляются управлением главного инженера КБГУ.

5. Системы электронного документооборота, применяемые в КБГУ, должны обеспечивать выполнение требований настоящего Положения.

6. Работники КБГУ, осуществляющие рассмотрение обращений

7. Работники, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в КБГУ граждан в соответствии с федеральным законодательством.

8. Работать с обращениями граждан, поступившими в КБГУ, вне служебных помещений и вносить в них исправления не разрешается.

9. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Использование сведений, содержащихся в этих документах, в печати и других средствах массовой информации не допускается, передача документов или их копий должностным лицам других организаций допускается с разрешения руководства КБГУ.

10. Обращения, поступившие в КБГУ в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

11. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в КБГУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов КБГУ, деятельности КБГУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности КБГУ;

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 КБГУ или его должностных лиц, либо критика их деятельности;

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

Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения - сотрудник КБГУ, назначенный ректором, проректором по направлению деятельности или руководителем структурного подразделения, ответственным за рассмотрение обращения, подготовку и направление ответа гражданину.

## 2. Порядок регистрации поступающих обращений граждан

12. Прием и первичная обработка поступающих в КБГУ обращений граждан, документов, связанных с их рассмотрением, осуществляются работниками общего отдела организационно-распорядительного управления КБГУ.

13. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работниками общего отдела:

а) проверяется правильность адресования корреспонденции;

б) отбираются телеграммы, письма, бандероли, посылки, факсы;  
в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), и скрепкой к тексту письма подкальвается конверт;

г) поступившие с обращением документы и конверт подкальваются под скрепку после текста обращения (в случае отсутствия самого текста письма и (или) приложения, лицом, принимающим почту, подкальвается заверенная его подписью с указанием даты справка с текстом: "Письменного обращения (и (или) приложения) к адресату нет", которая прилагается к конверту);

д) проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа обращения с датой, временем приема, количеством листов в документе (отметка о поступлении может проставляться соответствующим штампом).

14. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками общего отдела составляются акты о выявленных нарушениях и недостатках при получении корреспонденции (далее - акт):

а) о вложенных в конверты ценных бумагах, подлинниках документов;

б) об отсутствии письменного вложения;

в) о недостатке документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками общего отдела. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к полученным документам.

15. Ошибочно присланная корреспонденция (не по адресу) возвращается на почту невскрытой. При возврате ошибочно поступивших писем регистрационный штамп на письме погашается и проставляется новый.

16. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт КБГУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или посредством МЭДО, принимаются общим отделом организационно-распорядительного управления КБГУ.

17. Обращения граждан в письменной форме, переданные лично заявителями при приеме должностным лицом КБГУ, через почтовый ящик КБГУ принимаются работником общего отдела организационно-распорядительного управления КБГУ.

18. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления в КБГУ. Каждое обращение регистрируется один раз.

19. Обращения граждан с пометкой "лично" на конверте направляются непосредственно соответствующему работнику КБГУ без его вскрытия. Если письмо с надписью "лично" не содержит личной информации, а в нем ставятся вопросы, требующие официальных ответов, обращение передается работником общего отдела на регистрацию в порядке, установленном настоящим Положением.

20. В случае получения обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. При поступлении обращения в нерабочее время в пятницу документ регистрируется в понедельник.

21. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня регистрируется только одно из обращений, при этом в регистрационной карточке обращения делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

22. Повторными считаются обращения, поступившие в КБГУ 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, с проставлением отметки "Повторное".

23. Списывают в архив на хранение обращения без каких-либо просьб и предложений, содержащие общие рассуждения по проблемам общественной и политической жизни либо поднимающие уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения. При этом изложенная в аннотации суть обращения должна обосновывать направление его в архив. Гражданин уведомляется о принятом решении в течение 7 дней.

24. На зарегистрированных письменных обращениях или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Прошедшие регистрацию письменные и электронные обращения граждан в тот же день отправляются руководству КБГУ для вынесения резолюций и направляются соответствующим руководителям структурных подразделений КБГУ для рассмотрения и ответа авторам обращений.

25. Обращения граждан и организаций, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц КБГУ, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю.

26. Обращения граждан и организаций, содержащие обжалование приказов и распоряжений КБГУ, направляются соответствующим структурным подразделениям, в том числе в управление кадрового и правового обеспечения КБГУ для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается проректором (в соответствии с распределением

обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении, о порядке обжалования приказов и распоряжений в соответствии с законодательством Российской Федерации (при необходимости).

27. Обращения граждан, содержащие факты коррупционной составляющей в действиях работников КБГУ, подведомственных организаций, направляются для рассмотрения и подготовки ответа в управление кадрового и правового обеспечения КБГУ.

28. Проекты резолюций в зависимости от содержания письменного обращения граждан утверждаются проректорами, начальником организационно-распорядительного управления КБГУ.

### 3. Сроки рассмотрения обращений граждан и уведомления авторов обращений

29. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в КБГУ.

30. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

31. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КБГУ, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

32. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

33. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в КБГУ из федеральных и республиканских органов государственной власти, докладываются ректору или проректорам и рассматриваются в срок, указанный в поручении.

34. Резолюция ректора, проректоров, руководителей структурных подразделений КБГУ может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

35. Начальник организационно-распорядительного управления КБГУ, в зависимости от содержания письменного обращения:

в трехдневный срок направляет обращение с проектом резолюции руководству КБГУ;

в трехдневный срок со дня регистрации направляет обращение соответствующим руководителям структурных подразделений КБГУ для рассмотрения и ответа авторам обращений.

36. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям КБГУ, ответственным исполнителем является структурное подразделение, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель).

37. Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений КБГУ, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям по рассмотрению обращения направляются копии обращения.

38. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя или сообщают об их отсутствии.

39. В случаях, когда для полного рассмотрения обращения требуется участие структурного подразделения КБГУ, не указанного в исполнении документа, ответственный исполнитель в течение трех дней может обратиться в организационно-распорядительное управления КБГУ для внесения дополнений в резолюцию.

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

41. Руководитель структурного подразделения КБГУ, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе в семидневный срок со дня регистрации:

а) перенаправляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КБГУ, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

б) направляет копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

42. Все авторы обращений извещаются в письменной или устной форме о том, куда направлены для рассмотрения их обращения. Если автору обращения извещение не посылается, то обоснование этого должно вытекать из аннотации, а в регистрационной карточке об этом делается отметка. Тексты уведомлений авторам обращений печатаются на бланках

структурных подразделений КБГУ и подписываются должностными лицами КБГУ.

43. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

44. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен руководством КБГУ. В случае направления запроса в другой государственный орган, организацию или иному должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления срока. При этом структурное подразделение КБГУ, ответственное за рассмотрение такого обращения, в письменной форме информирует организационно-распорядительное управление КБГУ о причинах и основаниях продления срока рассмотрения обращения.

45. Руководитель структурного подразделения КБГУ, получившего поручение о рассмотрении обращения, при необходимости направляет служебное письмо в организационно-распорядительного управления КБГУ для внесения соответствующих изменений в резолюцию и передачи обращения по принадлежности.

46. Изменение резолюции и передача обращения по принадлежности, включая согласование по исполнению обращения с руководителем структурного подразделения КБГУ, в компетенцию которого будет входить дальнейшее рассмотрение обращения, могут быть проведены только в три рабочих дня с даты регистрации обращения в КБГУ, а по срочным и оперативным - незамедлительно. По истечении срока изменения резолюции передача такого обращения по принадлежности не производится, и ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной от структурного подразделения КБГУ, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

47. При смене резолюции подлинник письменного обращения возвращается в общий отдел организационно-распорядительного управления КБГУ для передачи на исполнение.

48. Передача обращений из одного структурного подразделения КБГУ в другое осуществляется через организационно-распорядительное управление КБГУ при обязательном указании причины возврата и наименовании структурного подразделения КБГУ, которому необходимо направить обращение для рассмотрения, на основании резолюции руководителя структурного подразделения КБГУ либо на основании соответствующей служебной записки.

49. При разногласиях между руководителями структурных подразделений КБГУ о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством КБГУ в соответствии с распределением обязанностей.

#### 4. Порядок рассмотрения обращений граждан

50. Прошедшие регистрацию обращения граждан направляются ответственному исполнителю и соисполнителю согласно резолюции.

51. В течение 27 дней структурное подразделение КБГУ осуществляет подготовку ответа по существу поставленных автором обращения вопросов, согласование, визирование и подписание ответа.

52. При подготовке ответа на обращение гражданина работник структурного подразделения КБГУ, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения.

53. При необходимости обеспечивается его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством КБГУ. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются заключениями и актами, которые хранятся в структурном подразделении КБГУ вместе с обращением.

54. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

55. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся. Ответ на коллективное обращение направляется по указанному в обращении адресу либо по адресу гражданина, обозначенного в обращении первым, с предложением автору обращения довести содержание ответа до всех заявителей.

56. Перед подписанием ответа гражданину в случае отсутствия письменного ответа от соисполнителя проект ответа визируется руководителем, заместителем руководителя соответствующего структурного подразделения КБГУ - соисполнителем.

57. Ответы на обращения граждан подписываются ректором, проректорами, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с их компетенцией.

58. Ответственность за достоверность, полноту информации в документах и ответе на обращение, а также за отсутствие в ней сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну или являющихся конфиденциальными, несет руководитель структурного подразделения КБГУ, на рассмотрении которого находилось обращение.

59. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

60. При утрате письменного обращения гражданина руководителем структурного подразделения КБГУ принимается решение об инициировании



проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок.

61. Работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в структурном подразделении КБГУ, не позднее 27 дней с даты регистрации обращения:

а) регистрирует ответ на обращение гражданина в день подписания;

б) сканирует подписанный ответ на обращение гражданина с датой и исходящим номером и прикрепляет его к регистрационной карточке обращения гражданина;

в) заполняет в регистрационной карточке фамилию и инициалы руководителя, подписавшего ответ, фамилию и инициалы исполнителя, вид исполнения и адресат, которому направлена информация;

г) ежедневно (при наличии ответов на обращения граждан) формирует комплект исходящих писем на отправку (проверяет наличие подписей и виз, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента, исходящего номера, почтового и электронного адресов);

д) формирует дела по обращениям граждан.

62. Регистрация ответов на обращения граждан, находящиеся на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации, Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации, Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палате Российской Федерации, Генеральной прокуратуре Российской Федерации, Счетной палате Российской Федерации, аппаратах уполномоченных по правам человека и правам ребенка, осуществляется общим отделом организационно-распорядительного управления КБГУ. Визовые экземпляры информационного письма и ответа на обращение гражданина хранятся совместно с оригиналом обращения в общем отделе организационно-распорядительного управления КБГУ.

63. Снятие с контроля документов по обращениям граждан осуществляется общим отделом организационно-распорядительного управления КБГУ.

## 5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений граждан

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

65. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня его регистрации в КБГУ ответственный исполнитель возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

66. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, ответственный исполнитель направляет такое обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

67. Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, но указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, о чем гражданин уведомляется ответственным исполнителем.

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

69. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения КБГУ сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

70. 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, ответственный исполнитель сообщает о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

71. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в новом обращении не приводятся иные доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель готовит служебное письмо на имя ректора либо проректоров с обоснованием причины прекращения переписки с гражданином по данному вопросу.

Ректор либо проректоры вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение или одному и тому же должностному лицу КБГУ.

В случае принятия решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина или организации направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. О принятом решении ответственный исполнитель информирует организационно-распорядительного управления КБГУ. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с гражданином, направляются в структурное подразделение КБГУ, подготовившее предложение о прекращении

переписки, для рассмотрения и принятия решения о обоснованности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

72. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в ответе должны быть перечислены все номера, указанные в обращениях, а при их отсутствии - все регистрационные номера обращений, на которые дается ответ.

73. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится руководителями структурных подразделений КБГУ в случаях выявления новых обстоятельств и изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

74. Поступившие в КБГУ обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, содержащие жалобы на нарушение норм законодательства Российской Федерации проректорами, руководителями структурных подразделений КБГУ в 10-дневный срок докладываются ректору с представлением заключений определенных им структурных подразделений КБГУ.

## 6. Порядок направления ответов по обращению граждан

75. Направление ответов на обращения граждан осуществляется после снятия документа с контроля в течение трех дней, но не позднее 30 дней от регистрации обращения общим отделом организационно-распорядительного управления КБГУ.

76. Подлинные 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.

77. В случае возврата корреспонденции общий отдел организационно-распорядительного управления КБГУ вносит в регистрационную карточку обращения соответствующую информацию (отказ адресата от получения, отсутствие адресата по указанному адресу, ошибочное или неполное указание адреса, истечение срока хранения корреспонденции). В случае если адресные данные гражданина были неверно указаны структурным подразделением КБГУ, общий отдел организационно-распорядительного управления КБГУ возобновляет контрольный срок по рассмотрению обращения гражданина.

78. В случае утраты зарегистрированного документа или не отправления ответа на обращение общий отдел организационно-распорядительного управления КБГУ принимает решение об инициировании проведения служебной проверки.

## 7. Организация личного приема

79. Прием граждан ведется в служебных кабинетах соответствующих должностных лиц.

80. Для ожидания гражданами приема, а также заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное стульями, столом для возможности оформления документов и обеспеченное канцелярскими товарами. Для граждан должны быть доступны места общественного пользования (туалеты) и хранения верхней одежды граждан.

81. Прием граждан координируется и контролируется организационно-распорядительным управлением КБГУ.

82. Ректором проводится личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям КБГУ.

83. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям КБГУ, осуществляется проректорами, руководителями структурных подразделений КБГУ в соответствии с графиком личного приема граждан.

84. Руководством КБГУ осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений КБГУ.

85. Запись на личный прием к проректорам осуществляется работниками секретариата организационно-распорядительного управления. Запись на прием к руководителям структурных подразделений КБГУ осуществляется работниками, ответственными за ведение делопроизводства в структурных подразделениях.

86. Организацию личного приема граждан ректором, проректорами осуществляет общий отдел организационно-распорядительного управления КБГУ.

87. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений осуществляют работники, отвечающие за делопроизводство по обращениям граждан структурных подразделений КБГУ.

Организация личного приема осуществляется путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;
- в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов в общий отдел организационно-распорядительного управления КБГУ.

88. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день личного приема, при этом время продолжительности личного приема гражданина не может быть регламентировано. Прием граждан может быть перенесен по согласованию с проректорами, руководителями структурных подразделений КБГУ. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены.

89. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию КБГУ с разъяснением гражданину, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

## 8. Порядок завершения работы с обращением

90. Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан формируются в дела работниками общего отдела в соответствии с номенклатурой дел КБГУ в хронологическом порядке по систематическому принципу (по входящим регистрационным номерам).

91. Каждое рассмотренное письменное обращение и все материалы, связанные с его рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

а) лист резолюции по письменному обращению;

б) письменное обращение, приложения к нему (если имеются);

в) визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);

г) письменная докладная о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);

д) заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);

е) материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

Запрещается подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан.

92. Обращения граждан хранятся в архиве КБГУ в течение 5 лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение

экспертной комиссии КБГУ, после этого составляется соответствующий акт на уничтожение документов или передачу их на постоянное хранение.

#### 9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

93. Контроль за обеспечением порядка работы и сроков рассмотрения обращений граждан в КБГУ осуществляется общим отделом организационно-распорядительного управления КБГУ.

94. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в структурном подразделении осуществляется руководителем структурного подразделения КБГУ.

95. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

а) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

в) напоминание структурным подразделениям КБГУ о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;

г) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

д) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения поручений по обращениям граждан руководству КБГУ;

е) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

96. Обращения граждан, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля общим отделом организационно-распорядительного управления КБГУ после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам.

97. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину, а также в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

98. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

99. Руководство структурных подразделений КБГУ еженедельно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимает меры по устранению причин нарушений.

100. При нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан структурные подразделения КБГУ оперативно информируют общий отдел организационно-распорядительного управления КБГУ о причинах неисполнения.

101. Личная ответственность за рассмотрение обращений граждан в установленные сроки и полноту ответов возлагается на руководство структурных подразделений КБГУ.

102. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного настоящим Положением, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

103. По итогам календарного года до 15 числа, следующего за отчетным годом месяца, руководителями структурных подразделений КБГУ направляются в общий отдел организационно-распорядительного управления КБГУ аналитическая информация и предложения по работе с обращениями граждан.

104. Общий отдел организационно-распорядительного управления КБГУ обобщает предложения и результаты анализа рассмотрения обращений граждан по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад ректору.

105. Ежегодно информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций размещается на официальном сайте КБГУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

106. По итогам учетно-контрольной, аналитической работы по рассмотрению обращений граждан и с целью совершенствования организации и повышения качества работы с обращениями граждан один раз в год организационно-распорядительным управлением КБГУ проводятся мероприятия по обучению работников КБГУ.