

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
**«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени В.И. Вернадского»**

П Р И К А З

Симферополь

« 20 » 02 2015

№ 59

Об утверждении Регламента
по работе с обращениями граждан
в Федеральном государственном
автономном образовательном
учреждении высшего образования
«Крымский федеральный университет
имени В.И. Вернадского»

Во исполнение требований Федерального Закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, с целью установления единого порядка рассмотрения обращений граждан в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» (далее – Университет)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Регламент по работе с обращениями граждан в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» (далее Регламент) (приложение).

2. Установить, что:

2.1. Руководители департаментов, управлений, научных и образовательных структурных подразделений и филиалов Университета при рассмотрении обращений граждан несут персональную ответственность за состояние работы по приему граждан, обеспечению объективного, своевременного и в полном объеме рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ и Регламента.

2.2. Работники Университета, к полномочиям которых отнесены вопросы ведения делопроизводства, несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений и приему граждан, соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений, прием обращений, их регистрацию и учет, сохранность, соблюдение порядка и сроков регистрации, ведение учетных форм.

2.3. Непосредственный исполнитель несет персональную ответственность за соблюдение требований Федерального закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ и Регламента.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на проректора по организационной и правовой деятельности Михеева В.А.

Ректор



С.Г. Дониц

**Регламент по работе с обращениями граждан
в Федеральном государственном автономном образовательном
учреждении высшего образования «Крымский федеральный
университет имени В.И. Вернадского»**

1. Общие положения

1.1. Регламент по работе с обращениями граждан в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» (далее – Регламент) составлен с целью установления единого порядка рассмотрения обращений граждан в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского» (далее - Университет) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение.

1.2. Положения настоящего Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие непосредственно в Университет, за исключением обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.3.1. Предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Университета.

1.3.2. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета и его должностных лиц, либо критика деятельности Университета и его должностных лиц.

1.3.3. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Регламент определяет организацию работы с обращениями граждан и их приема в Университете ректором, первым проректором, проректорами по направлениям деятельности, руководителями департаментов, управлений, научных и образовательных структурных подразделений и филиалов, правила их регистрации, учета и контроля за исполнением, порядок отчетности по работе с письмами граждан.

1.5. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Университета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение гражданина, поступившее в Университет или его должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме и суть обращения.

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.

На личном приеме должностным лицом Университета гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего обращения.

1.6. Гражданин имеет право лично обратиться в Университет с целью записи на личный прием к должностному лицу Университета, направить обращение письменно или в форме электронного документа посредством почтовой, телеграфной, электронной и факсимильной связи, фельдъегерской службой, а также через официальный сайт Университета.

1.6.1. Личный прием граждан проводится должностными лицами Университета в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте Университета.

Запись гражданина проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи.

1.6.2. Гражданин может направить в Университет: письменное обращение по почтовому адресу: 295007, г. Симферополь, проспект Академика Вернадского, 4; по факсу: +38(0652) 54-52-46; обращение в форме электронного документа по адресам электронной почты Университета: в адрес приемной комиссии, управления кадров, управления делами и др.

Письменные обращения также принимаются в управлении делами Университета (в том числе полученные в ходе личного приема) по адресу: 295007, г. Симферополь, проспект Академика Вернадского, 4, каб. 140.

Письменные обращения, обращения в форме электронного документа в адрес должностных лиц также принимаются по соответствующим адресам, указанным на сайте Университета.

1.7. Информация по вопросам, связанным с положениями данного Регламента, доводится до гражданина следующими способами:

с использованием услуг почтовой связи; путем обращения в подразделения Университета лично, по телефону, посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подразделений Университета обязаны: подробно и в вежливой (корректной) форме проинформировать обратившихся по интересующим их вопросам, при необходимости разъяснить о действиях, которые нужно предпринять заявителю для их решения.

При невозможности специалиста подразделения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на другого специалиста, к полномочиям которого отнесен поставленный вопрос, сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию или разъяснен порядок подачи письменного обращения.

Время индивидуального устного информирования составляет не более 10 минут. Ответы на письменные обращения, поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связью, направляются в зависимости от способа обращения заинтересованного лица почтовым отправлением, по электронной почте.

1.8. Обращение, поступившее в Университет, подлежит обязательному рассмотрению.

1.9. Обращения не рассматриваются в следующих случаях:

1.9.1. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи – в данном случае гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

1.9.2. Текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

1.9.3. В обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – в данном случае принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется;

1.9.4. В случае, когда ответ на обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

1.9.5. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

2. Регистрация обращений граждан

2.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, фельдшерскую службу, а также прием обращений лично у гражданина осуществляется должностными лицами Университета, ответственными за прием документов.

При этом: проверяется правильность содержания корреспонденции, ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи; вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах; поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке через официальный сайт либо на электронную почту Университета (структурного подразделения, филиала), принимается должностным лицом, ответственным за прием входящих документов, с использованием программно-технических средств и распечатывается на бумажном носителе.

Должностное лицо проверяет правильность адресования письменных обращений и передает их на регистрацию.

2.3. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется должностным лицом, ответственным за прием входящих документов. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.4. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя, по его просьбе, на копии обращения ставится штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления (при условии наличия копии у заявителя).

2.5. Работники подразделения делопроизводства Университета (структурного подразделения, филиала) регистрируют обращения граждан в электронной базе данных.

2.6. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма, также заполняется карточка личного приема, в которой: обращению присваивается регистрационный номер с указанием первой буквы фамилии заявителя; указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективное обращение регистрируется в общем порядке: отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс), при регистрации указывается «Кол.». Если письмо переадресовано,

то указываются наименование органа, направившего обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма; определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы.

Анонимные обращения регистрируются с указанием «б/п».

2.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, делается отметка «повторно».

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.

2.8. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.9. В резолюции руководителя указывается исполнитель, порядок и сроки исполнения.

2.10. При снятии с контроля в деле проставляется отметка «снять с контроля» и указывается дата исполнения документа.

Исполненный документ снимается с контроля на основании резолюции первого проректора, проректоров по направлениям деятельности Университета, а в структурных подразделениях, филиалах - их руководителями.

2.11. Исполнители, должностные лица Университета (структурного подразделения, филиала), ответственные за рассмотрение обращений граждан:

2.11.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2.11.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в подразделениях Университета и у иных должностных лиц либо органов;

2.11.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

2.11.4. Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение сотрудникам в соответствии с резолюцией руководителя.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

3.2.1. Внимательно разобраться по существу вопросов, изложенных в обращении, в случае необходимости, истребовать необходимые документы, направить компетентных сотрудников на места для проверки, принять иные меры для объективного разрешения вопроса;

3.2.2. Принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить контроль за их своевременным и правильным исполнением;

3.2.3. Сообщить гражданам, как правило, в письменной форме, с необходимым обоснованием, о решениях, принятых по их обращениям.

3.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью курирующего руководителя (первого проректора, проректоров Университета), а в структурных подразделениях, филиалах - их руководителей. Первый экземпляр ответа направляется заявителю, второй экземпляр хранится в деле.

3.4. Ответы по письмам, касающихся рассмотрения вопросов по обращениям граждан, направляемым в вышестоящие организации, даются за подписью ректора, первого проректора, проректоров Университета.

3.5. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.6. В случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены ректором, но не более, чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, контролирующей ход рассмотрения обращения гражданина.

3.7. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место может проводиться с участием заявителей.

3.8. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ.

3.9. При рассмотрении письменного обращения, исполнитель выделяет вопрос, требующий решения или действия, на необходимость совершения которого гражданин указывает с целью реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для решения вопроса или запрашиваемого действия и возможность удовлетворения требований заявителя.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, либо разъясняются нормы и требования действующего законодательства.

3.10. При рассмотрении письменного обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить:

3.10.1. Обоснованность доводов о наличии нарушений прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

3.10.2. Соответствие действий (бездействия) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

3.10.3. Кто и по каким причинам допустил нарушение, причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов заявителя;

3.10.4. Меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе мотивированно и по существу даются разъяснения причины отказа.

3.11. Уполномоченные должностные лица Университета при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

3.11.1. Приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

3.11.2. В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3.11.3. Привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

3.11.4. Проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

3.12. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

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.

3.13. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо Университета, ответственное за рассмотрение обращения, в срок не позднее 3 дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект ответа заявителю, согласовывает и визирует у руководителя структурного подразделения и направляет его на подпись уполномоченному лицу.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Университет обращениями, и при этом в обращении заявителя не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель подразделения, которому в соответствии с резолюцией направлено обращение, вправе подготовить предложение

(в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В данном случае руководитель подразделения, ответственный за рассмотрение обращения, представляет на имя ректора либо уполномоченного лица служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

В случае принятия ректором либо уполномоченным лицом решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем в его адрес направляется уведомление.

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 установленном законом порядке.

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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

3.14. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения руководитель подразделения Университета, ответственного за рассмотрение обращения, не позднее чем за три дня до истечения срока его рассмотрения представляет ректору либо уполномоченному лицу служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

Ректор либо уполномоченное лицо в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока исполнения поручения.

В случае продления срока рассмотрения обращения в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

При поступлении на рассмотрение в Университет письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из вышестоящих федеральных органов, по запросу, в их адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

3.15. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, лаконично, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.16. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

3.17. Обращение заявителя считается рассмотренным, если ему дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В данном случае по решению ректора, первого проректора, проректоров Университета.

3.18. Сотрудники подразделения делопроизводства в течение рабочего дня проверяют правильность оформления ответа, присваивают ему регистрационный номер и отправляют гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.19. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение заявителей, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения.

Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка заявителей, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4. Контроль за работой с обращениями граждан

4.1. Контроль за работой с обращениями граждан осуществляют управление делами Университета, в структурных подразделениях и филиалах – их руководители.

4.2. Служебная переписка по вопросам продления сроков рассмотрения обращений граждан регистрируется в общем порядке, данные вносятся в электронную базу данных обращений граждан.

4.3. На обращения, взятые на контроль, проставляется отметка «контроль».

4.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.5. Обращение снимается с контроля после направления ответа заявителю с результатами рассмотрения его обращения.

4.6. Организация контроля за своевременным, правильным и полным рассмотрением писем и исполнением решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на управление делами Университета, в структурных подразделениях и филиалах – их руководителей.

5. Личный прием граждан

5.1. Работу по организации приема граждан ректором проводит управление делами Университета, первым проректором, проректорами по направлениям деятельности, руководителями научных и образовательных структурных подразделений и филиалов проводят сотрудники курируемых подразделений.

5.2. Прием посетителей ректором, первым проректором, проректорами по направлениям деятельности, руководителями научных и образовательных структурных подразделений и филиалов осуществляется по графику, размещенному на официальном сайте Университета.

5.3. Учет приема граждан производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема.

5.4. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема ректора, передаются в управление делами Университета для их регистрации и исполнения.

Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема первого проректора, проректоров по направлениям деятельности, руководителей научных и образовательных структурных подразделений и филиалов, передаются сотрудникам курируемых подразделений для их регистрации и исполнения.

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 учета личного приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данному Регламенту.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется управлением делами, а также сотрудниками департаментов, управлений, научных и образовательных структурных подразделений и филиалов Университета.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, дополнительная информация и др.) хранятся в текущем делопроизводстве в управлении делами Университета.

6.4. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан по указанию руководителя передать все находящиеся у него на исполнении обращения граждан другому работнику.

6.5. Вновь принятые сотрудники обязаны ознакомиться с настоящим Регламентом.

6.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, составляет пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Должностные лица систематически, но не реже чем один раз в год, анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, которые могут повлечь нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан для учета в работе и принятия мер.

Проректор по организационной
и правовой деятельности

Начальник управления делами



В.А. Михеев

Н.В. Прокопенко