



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»
(ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»)

П Р И К А З

24 01 20 21

Санкт-Петербург

№ 63

Об утверждении регламента
рассмотрения обращений граждан
в университет

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие со дня подписания приказа регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (Приложение).
2. Начальнику управления информатизации Кислову Р.И. разместить регламент на официальном сайте университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Начальнику общего отдела Чепурной Н.А. разместить приказ на корпоративном портале университета и довести до сведения всех проректоров, руководителей структурных подразделений университета.
4. Контроль исполнения приказа возложить на проректора по образовательной деятельности Соколова С.С.

Ректор

С.О. Барышников

Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»

Регламент
рассмотрения обращений граждан
в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Санкт-Петербург
2021

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 2 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

СТРАНИЦА СТАТУСА ДОКУМЕНТА

Приложение

к приказу ФГБОУ ВО «ГУМРФ
имени адмирала С.О. Макарова»
от 27 01 2021 № 63

Система менеджмента качества	
Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Вводится впервые
	Дата введения - в соответствии с приказом

Настоящий регламент разработан согласно требованиям Международного Стандарта ИСО 9001-2015 и является документом системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова. Регламент разработан в соответствии с действующим законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации. Настоящий Регламент определяет общие правила рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ректора.

Контроль документа	Проректор по образовательной деятельности
Руководитель разработки	Начальник юридического отдела
Исполнитель	Чернецкая И.В.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 3 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

Оглавление

Лист ознакомления	3
Лист учета экземпляров	3
Лист учета корректуры	3
I. Общие положения	4
II. Порядок приема граждан	4
III. Прием и регистрация обращений	5
IV. Рассмотрение обращений	8
V. Сроки рассмотрения обращений	10
VI. Организация делопроизводства при работе с обращениями	10
VII. Анализ работы с обращениями	10
Приложение № 1	11
Приложение № 2	12
Приложение № 3	13

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Лист учета экземпляров

Место хранения корректируемых экземпляров	№ экземпляра
Юридический отдел	2
Место хранения некорректируемого экземпляра	№ экземпляра
Общий отдел	1
Служба качества	3
Корпоративный портал	

Лист учета корректуры

№	Номер страницы	Номер пункта	Изменение (проверка)	Дата внесения корректуры (проверки)	Утверждение корректуры (Ф.И.О. / Подпись)

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 4 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (далее – университет).

1.2. Положения настоящего Регламента распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

1.3. Настоящий Регламент распространяется на все структурные подразделения университета.

1.4. Обращения поступают от граждан в виде предложений, заявлений и жалоб:

обращение – направленное в университет в письменной форме или посредством электросвязи или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в университет;

анонимное обращение - адресованное в университет письмо, заявление, жалоба, на котором не указаны данные автора, т.е. его фамилия, имя и отчество, домашний или служебный адрес, либо в обращении указаны фамилия, имя и отчество, относящиеся к числу распространенных (типа "Иванов Иван Иванович"), но не указан адрес автора, либо в обращении все данные имеются, но от соответствующего гражданина стало известно, что он не является автором обращения;

предложение – обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности университета, органов его управления и структурных подразделений;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе университета, его структурных подразделений и должностных лиц, либо критика деятельности университета, его структурных подразделений и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод либо законных интересов, прав и свобод других лиц, нарушенных действиями / бездействиями либо решениями органов управления или должностных лиц университета.

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

1.6. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется общим отделом.

1.7. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений возлагается на ректора университета.

1.8. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях университета несут руководители структурных подразделений.

1.9. Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в университет обращений осуществляет уполномоченное ректором лицо.

II. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции университета, осуществляется ректором, проректорами, директорами институтов и иными уполномоченными работниками университета.

2.2. Прием граждан осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан утверждается ректором, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном сайте университета (далее - Сайт) www.gunrf.ru.

2.3. В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 5 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан.

2.4. Организацию личного приема граждан осуществляют следующие работники:

- у ректора университета – помощник ректора;
- у проректоров – помощники проректоров;
- у директоров институтов – работники, назначенные ответственными за делопроизводство или за работу с обращениями в этих структурных подразделениях университета;
- в прочих структурных подразделениях – лица, назначенные соответствующим распорядительным документом.

2.5. Работники, ответственные за организацию личного приема граждан, производят подбор и представляют для доклада руководителям, перечисленным в подпункте 2.4 настоящего Регламента (далее – должностные лица), осуществляющим прием граждан в соответствии с графиком, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

2.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). 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 в карточке делается соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7. Обязанности по оформлению указанных карточек, а также своевременной передаче их в общий отдел университета возлагаются на работников, ответственных за организацию личного приема граждан.

2.8. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.9. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.10. В отдельных случаях по жалобам граждан на решения, принятые проректорами и руководителями структурных подразделений университета, прием граждан осуществляет ректор.

2.11. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся по карточкам личного приема граждан.

III. Прием и регистрация обращений

3.1. Все поступающие в университет обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

3.2. Обращения принимаются в общем отделе и регистрируются в день поступления в университет.

3.3. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в общий отдел;
- почтовым отправлением в адрес университета;
- по аппарату факсимильной связи университета: (812) 748-96-92.

3.4. Отправка обращений в форме электронных сообщений (электронных обращений) осуществляется:

3.4.1. посредством заполнения специальной формы на сайте университета (www.gumrf.ru);

3.4.2. путем отправки сообщения по электронному адресу: otd_o@gumrf.ru.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 6 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты университета, регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.5. Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. В случае если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, но этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением.

Ответы на обращения, поступившие в университет по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращениях.

3.7. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля требуется для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

По просьбе обратившегося гражданина, работником общего отдела ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов (Приложение № 2) и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.8. Поступившие с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

Работником общего отдела составляются акты (Приложение № 3) в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в трех экземплярах и подписывается двумя работниками общего отдела. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение, третий -

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 7 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

поступает в общий отдел.

Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.9. Работники общего отдела регистрируют все обращения, отвечающие требованиям подпунктов 3.5 и 3.7 настоящего Регламента, в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству.

3.10. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.11. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения.

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и на штампе делается отметка «повторно».

Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится отметка «к № ____» (указывается номер предыдущего обращения).

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, затрагивающие разные вопросы.

3.12. Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в университет, регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

3.13. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований, содержащихся в подпунктах 3.5 и 3.7 настоящего Регламента.

3.14. Обращения по вопросу приёма в университет для обучения не регистрируются как обращения граждан, а учитываются и передаются в приёмную комиссию университета.

3.15. Устные и письменные обращения, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями, содержащимися в подпунктах 2.6, 3.5 и 3.7 настоящего Регламента, работники, ответственные за организацию приёма граждан, не позднее одного рабочего дня с даты проведения приема в обязательном порядке передают в общий отдел для регистрации.

3.16. После регистрации обращения направляются (с учетом утвержденного распределения обязанностей) надлежащим должностным лицам университета для рассмотрения и принятия решения о передаче для исполнения в соответствующие структурные подразделения.

3.17. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем работникам, действия которых обжалуются.

3.18. Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации обращений:

- дата поступления и регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество автора обращения;
- почтовый адрес;
- вид доставки;

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 8 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

- предыдущие обращения;
- источник поступления;
- тематика обращения;
- заголовок к тексту (краткое содержание документа);
- уточняющая информация (если необходимо);
- номер и дата ответа на данный документ;
- номер дела в номенклатуре дел для хранения;
- результаты рассмотрения;
- контроль исполнения;
- ход исполнения.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Зарегистрированные обращения, адресованные лично ректору, общий отдел доставляет секретарю ректора, тогда как остальные, – с учетом утвержденного распределения обязанностей, - передает должностным лицам.

4.2. Должностные лица:

- рассматривают по существу письменные обращения, доставленные в адрес университета способами, перечисленными в подпунктах 3.2-3.4 настоящего Регламента, а также полученные от граждан на личном приеме;
- принимают обоснованные решения и обеспечивают их исполнение;
- своевременно направляют гражданам мотивированные ответы по их обращениям;
- разъясняют гражданам порядок обжалования принятых решений;
- направляют по запросам других органов государственной власти в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращений;
- осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений и принимают меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию университета, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя.

4.4. Подлинник обращения направляется на исполнение в структурное подразделение, указанное в резолюции соответствующего должностного лица. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям, подлинник обращения получает исполнитель, указанный в резолюции первым (далее по тексту – ответственный исполнитель).

4.5. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

4.6. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным, с соблюдением требований подпунктов 1.6 и 4.9 настоящего Регламента.

4.7. Предложение о замене ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей может быть представлено должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение, не позднее 3 рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение.

4.8. Решение о замене ответственного исполнителя или смене состава соисполнителей, содержащееся в резолюции должностного лица, не позднее следующего рабочего дня доводится до сведения вновь назначенных исполнителей.

4.9. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 9 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
- сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

4.10. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

4.11. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках университета за подписью того должностного лица, в адрес которого было адресовано обращение, либо за подписью работников, которым предоставлено право подписи ответов на обращения. Подписанные должностным лицом или иным уполномоченным работником ответы на обращения в обязательном порядке проходят регистрацию в общем отделе.

4.12. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам по акту ценным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

4.13. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

4.14. Ответ на обращение, поступившее в университет посредством электронной почты, по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, последний должен быть направлен как в адрес электронной почты, так и на почтовый адрес.

4.15. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем ответственный исполнитель в письменной форме уведомляет такого гражданина.

4.16. 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.

4.17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.18. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников университета, а также членов их семей, Должностное лицо может направить такое обращение помощнику ректора по безопасности либо принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.19. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или в ходе проверки письменного обращения установлено, что в качестве заявителя указано лицо, не обращавшееся в Университет, либо в обращении названы вымышленные адрес и (или) фамилия, имя, отчество, данное обращение признается анонимным и ответ

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 10 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

на обращение не дается.

4.20. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение передается помощнику ректора по безопасности.

4.21. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменные обращения граждан, поступившие в университет, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное.

5.2. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

5.3. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в университет письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

5.4. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5.5. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти – уведомление о принятом решении.

5.6. Ответ заявителю регистрируется в общем отделе как исходящее письмо.

VI. Организация делопроизводства при работе с обращениями

6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется общим отделом и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в университете правилами делопроизводства.

6.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел общего отдела.

6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появлении дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

VII. Анализ работы с обращениями

7.1. Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, общий отдел представляет секретарю ректора отчет о работе с поступившими обращениями.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 11 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

Приложение № 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота имени адмирала С.О. Макарова»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

социальное положение: почтовый адрес для ответа: (индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

должность: _____

-----ОБРАТНАЯ СТОРОНА КАРТОЧКИ-----

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)

_____ 20 _____

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 12 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

Приложение № 2

Расписка в получении письменного обращения гражданина (граждан)

Я, _____,
ФИО работника общего отдела, должность

ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова», получил обращение гражданина
(граждан)

ФИО гражданина (граждан)

на _____ листах в _____ экземплярах.

подпись _____ расшифровка подписи

_____ 20 ____

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 13 из 13
	Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»	Версия:	1

Приложение № 3

АКТ
Настоящий акт составлен _____ 20____

(наименование структурного подразделения)

в том, что при вскрытии пакета (бандероли) за № _____, поступившего(ей) _____ 20 ____ г. от (из) _____ на имя (в _____)

адрес) _____ не оказалось
(обнаружено) _____

Подписи работников:

/	
подпись	расшифровка подписи

/

ПОДПИСЬ расшифровка подписи

_____ /
подпись расшифровка подписи

_____20_____