

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Приволжский исследовательский медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России)

ПРИКАЗ

« 26 » ноября 2021 г.

№ 234/ОИ

Нижний Новгород

Об утверждении положения
«О порядке рассмотрения обращений граждан в
ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России»

В целях организации и контроля работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России» (приложение).
2. Приказ от 02.11.2009 г. № 639 «Об организации работы с обращениями граждан в Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Нижегородская государственная медицинская академия Федерального агентства по здравоохранению и социальному развитию» признать утратившим силу.
3. Настоящий приказ вступает в силу с 01.01.2022 г.
4. Канцелярии довести приказ до сведения руководителей структурных подразделений.
5. Возложить персональный контроль за организацией, соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан (далее – обращений), состоянием делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета на должностных лиц Университета, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, общий контроль возложить на канцелярию и лиц, ответственных за работу с обращениями граждан.

Ректор



Н.Н. Карякин

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Приволжский исследовательский медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ФГБОУ ВО «ПИМУ»
Минздрава России
от «26» ноября 2021 г. № 234/сен

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В
ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России**

г. Нижний Новгород
2021 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Приволжский исследовательский медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Положение) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Особенности рассмотрения обращений пациентов также регулируются приказом ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России от 09.01.2019 г. № 16/з «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Университетской клинике ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России».

1.3. Положение разработано на основании требований Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.07.2015 г. № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации».

1.4. Для целей настоящего положения используются следующие термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

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

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

1.5. Положение распространяет свое действие на обращение граждан, поступающие в ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России (далее – Университет) в письменной или устной форме на личном приеме, по почте или курьером, по электронной почте, посредством факсимильной связи и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.6. Должностные лица Университета, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.7. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений Университета.

2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером, направляются по почтовому адресу: пл. Минина и Пожарского, д. 10/1, г. Н. Новгород, 603950, БОКС-470.

2.2. Адрес Университета для подачи письменных обращений лично: пл. Минина и Пожарского, д. 10/1, каб. 114, 1 эт. (канцелярия), г. Н. Новгород.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Университета: rector@pimunn.ru, kanc@pimunn.ru, uniclinic@pimunn.ru, а также через интернет-приёмные на сайтах: <https://pimunn.ru/>; <http://www.nniito.ru/>; <https://stomat.pimunn.ru/>.

2.4. Обращения могут направляться факсом по номеру телефона: 8 (831) 439-01-84.

2.5. График личного приема граждан ректором и проректорами Университета размещается на информационных стендах в зданиях Университета, а также на его официальном сайте.

3. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В УНИВЕРСИТЕТЕ

3.1. Все поступающие в Университет обращения граждан (далее – обращение), независимо от способа доставки, принимаются и регистрируются в следующих структурных подразделениях:

Канцелярии – обращения граждан, поступающие на имя ректора/проректора университета;

Приемной Университетской клиники - обращения граждан, поступающие на имя Директора университетской клиники;

Стоматологической поликлинике - обращения граждан, поступающие на имя Директора стоматологической поликлиники.

3.2. Экспедиционная обработка поступившей корреспонденции проводится по общим правилам, установленным Инструкцией по делопроизводству ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России, утвержденной приказом от 21.12.2020 № 272/осн (далее - Инструкция по делопроизводству).

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру сотрудниками, ответственными за регистрацию обращений. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения ректором или лицом, исполняющим обязанности ректора во время его отсутствия.

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением сотрудниками, ответственными за регистрацию обращений:

3.4.1. проверяется правильность адресности корреспонденции;

3.4.2. сортируются телеграммы;

3.4.3. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3.4.4. поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем, если это необходимо, подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма, сотрудником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.4.5. По выявленным нарушениям и недостаткам сотрудниками, ответственными за регистрацию обращений составляются акты на письма:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя сотрудниками, ответственными за регистрацию обращений.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй – помещается в дело подразделения, ответственного за регистрацию соответствующего обращения.

3.4.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма сотрудниками, ответственными за регистрацию обращений, возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Обращения подлежат учету как отдельная группа документов.

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

3.7. Регистрация производится в бумажном или электронном «Журнале регистрации обращений граждан» (приложение 2) и/или «Карточке личного приема граждан» (приложение 3), также может использоваться система электронного документооборота (СЭД); на лицевой стороне первого листа документа проставляется штамп с входящим регистрационным номером (приложение 1).

Регистрационный номер обращения формируется из одной начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера обращения в текущем году.

Например: № 23-А от 12 января 2021 г., где

23- порядковый номера обращения в текущем году,

А – первая буква фамилии автора обращения (Антонов),

12 января 2021 г. – дата регистрации.

Также регистрационный номер обращения может содержать индекс структурного подразделения, производящего регистрацию.

Например: № 23-А/3 от 12 января 2021 г., где

3 – индекс университетской клиники.

3.8. Зарегистрированное обращение передается сотрудниками, ответственными за регистрацию обращений на рассмотрение руководству (ректору/директору университетской клиник/директору стоматологической поликлиники).

3.9. После рассмотрения обращения руководством и наложения резолюции, обращение возвращается в подразделение, ответственное за их регистрацию для передачи на исполнение в соответствующее структурное подразделение Университета.

3.10. При указании в резолюции нескольких исполнителей, фамилия ответственного исполнителя указывается первой, если не указано иное.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. Руководитель структурного подразделения – ответственного исполнителя принимает обращение на исполнение, знакомится с его содержанием, принимает решение о его рассмотрении и готовит проект ответа.

Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка) не снимает ответственности за своевременное и качественное исполнение обращений граждан. При невозможности исполнить обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к руководству Университета с письменной мотивированной просьбой о продлении срока исполнения.

4.5. При рассмотрении обращения по существу ответственный исполнитель принимает одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Университета;
- о передаче обращения на исполнение в другое структурное подразделение.

4.6. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

4.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 сообщается гражданину, направившему обращение.

4.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор или лицо, исполняющее обязанности ректора во время его отсутствия, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом данное решение структурное подразделение - ответственный исполнитель оформляет в виде заключения и

готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение.

4.11. Общий срок рассмотрения обращений Университетом по существу определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.12. В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса, предусмотренного ч. 2. ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, ректор или лицо, исполняющее обязанности ректора во время его отсутствия, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.13. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на визирование руководителю (заместителю руководителя) структурного подразделения - ответственного исполнителя.

Ответ на обращение гражданина должен быть аргументированным, по возможности со ссылкой на нормы законодательства РФ, с разъяснением всех затронутых вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

4.14. Окончательный вариант ответа на обращение гражданина распечатывается ответственным исполнителем на официальном бланке в двух экземплярах и направляется на подпись Ректору или лицу, исполняющему обязанности ректора во время его отсутствия. К ответу прикладывается соответствующее обращение гражданина в качестве основания подготовки письма. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

4.15. 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.

4.16. Конечным результатом организации приёма граждан, рассмотрения их обращений, данных в устной или письменной форме может являться:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществлённые в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

5.1. Организацию личного приема граждан ректором Университета, проректорами и должностными лицами по поручению ректора осуществляют помощник ректора и помощники проректоров, приемная Университетской клиники, путем:

- обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным/устным обращениям;

- своевременного уведомления граждан о проведении личного приема либо об отказе в приёме на основании того, что гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

5.2 Личный прием граждан в Университете осуществляется по следующему графику:

Должность	Дни и часы приема	Контактный телефон
Ректор	Четверг, 15:00-17:30	8 (831) 422-12-50
Проректор по лечебной работе	Среда, 15:00-17:00	8 (831) 422-12-54
Проректор по учебной работе	Среда, 14:30-17:30	8 (831) 422-12-52
Проректор по научной работе	Среда, 15:00 – 17:30	8 (831) 422-13-33 (доб. 1059)
Проректор по финансово-экономической работе	Четверг, 14:00-16:00	8 (831) 422-12-51
Проректор по развитию	Среда, 14:00-17:00	8 (831) 422-12-53
Проректор по административно-хозяйственной работе	Понедельник, 9:30-11:00 Среда, 8:30-10:30 Пятница, 8:30-10:30	8 (831) 413-33-33 (доб. 2380)
Директор Университетской клиники	Пятница, 14:00-15:00	8 (831) 422-12-99

Информация о месте и графике приема вывешивается в доступном месте в зданиях Университета и размещается на официальном сайте.

5.3. Граждане, желающие пройти на личный прием к должностным лицам университета, обращаются к помощнику ректора/проректора/директора Университетской клиники, которые ведут регистрацию приёма в учетной карточке личного приема граждан (приложение 3), в которой указываются фамилия, имя, отчество посетителя, дата обращения, дата приема, вопрос и результат рассмотрения.

5.4. При личном приеме граждане предъявляют документ, удостоверяющий личность.

5.5. Помощник ректора/проректора/директора Университетской клиники вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6. При проведении личного приема граждан ректор, в случае необходимости, привлекает проректоров и руководителей структурных подразделений Университета.

5.7. Ответ на обращение гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

5.8. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и ставится отметка «принято на личном приеме», затем обращение передается в структурное подразделение, ответственное за его регистрацию.

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

5.10. Результат вопроса, рассмотренного на личном приёме, заносится в учетную карточку, которая может вестись как на бумажном носителе, так и в электронном виде (приложение 3). Учетная карточка в течении календарного года хранится в приемной ректора/проректора университета/директора Университетской клиники, затем может передаваться на хранение в архив университета.

6. КОНТРОЛЬ ЗА ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ПОРЯДКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

6.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

6.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений возлагается на канцелярию Университета, а также лиц, ответственных за работу с обращениями граждан.

6.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и отправления окончательного ответа на него заявителю.

Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и письменных обращений.

6.4. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу и когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.5. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации окончательного ответа заявителю.

6.6. Аналитическая работа с обращениями граждан проводится с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав, охраняемых интересов граждан и совершенствовании работы Университета.

6.7. Канцелярия готовит и представляет годовой отчет по итогам работы с обращениями граждан в Минздрав РФ (далее – итоговый отчет), (приложение 4).

6.8. По итогам календарного года, в рамках формирования итогового отчета, канцелярия запрашивает, а ответственные за работу с обращениями граждан (помощник ректора, приемная университетской клиники, помощники проректоров, стоматологическая поликлиника, архив) в срок до 12 января года, следующего за отчетным, предоставляют в канцелярию сведения о количестве и характере рассмотренных обращений в соответствии с формой (приложение 5).

7. ОФОРМЛЕНИЕ, ОТПРАВКА ОТВЕТОВ И ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

7.1 Ответы на обращения граждан могут быть даны в письменной или устной форме. В случае устного ответа, информация о нем представляется ответственным исполнителем в канцелярию для внесения соответствующей записи в учетную форму.

7.2. Письменный ответ на обращение гражданина оформляется на официальном бланке университета в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству.

7.3. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого лица, указанного в обращении или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях – каждому из лиц, подписавших обращение.

7.4. Обращения граждан формируются в дела и хранятся в соответствии с номенклатурой дел Университета.

Заведующий канцелярией



Н.А. Бурдюгова

Приложение 1 – образец штампа регистрации обращений граждан

ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России УНИВЕРСИТЕТСКАЯ КЛИНИКА <i>или</i> СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА	
Вх. № _____	« _____ » _____ 20__ г.
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН	

Приложение 2 – образцы формы журнала регистрации обращений граждан

Левая сторона

№ п/п	Вид обращения	ФИО Заявителя	Дата регистрации обращения	Количество листов обращения	Краткое содержание
----------	------------------	---------------	----------------------------------	-----------------------------------	--------------------

Правая сторона

Кому направлено на рассмотрение (резюлюция)	Дата направления	Дата контроля	Результат рассмотрения	Вид отправки
---	---------------------	------------------	------------------------	--------------

Приложение 3 – образец Учетной карточки личного приема граждан

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата обращения « ____ » _____ 20__ г.

на прием к _____

Дата приема « ____ » _____ 20__ г. кабинет № _____

Ф.И.О. посетителя
_____Адрес места
жительства _____
_____Место работы (учебы) и должность посетителя

_____Вопрос

_____Результаты рассмотрения

Разъяснение получено устно

Подпись заявителя _____ / _____

Подпись работника, ведущего прием _____ / _____

*Приложение 4 – образец итогового отчета по работе с обращениями граждан,
представляемого в Минздрав РФ*

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

к отчету федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Приволжский исследовательский медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России)
о работе с обращениями граждан в 2020 году

	Отчетный год 2019 г.	Отчетный год 2020 г.
Поступило обращений всего:	2077	2092
Из них поступило:		
- по сети Интернет	1683	1652
- по факсимильной связи	-	-
- по электронной почте	32	72
- по «прямым» и «горячим» линиям	-	-
- в том числе по социальным вопросам	394	445
Доложено руководителям территориальных органов и подведомственных организаций и их заместителям	-	-
Поступило судебных исков граждан, всего	-	-
В том числе:		
- количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан		
Принято граждан, всего	362	470
В том числе:		
- руководителем учреждения	22	25
Результаты рассмотрения обращений граждан:		
- решено положительно	831	837
- меры приняты	-	-
- разъяснено	1142	1154
- отказано	104	101
Кроме того,		
- виновные привлечены к ответственности	-	-
- рассмотрено с выездом на место	-	-
- рассмотрено с нарушением сроков	-	-

Заведующий канцелярией

Н.А. Бурдюгова

Приложение 5 – образец отчета по работе с обращениями граждан, представляемого в канцелярию университета для формирования итогового отчета

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В _____
НАИМЕНОВАНИЕ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

	Отчетный год 20__ г.
Поступило обращений всего:	
Из них поступило:	
- по сети Интернет	
- по факсимильной связи	
- по электронной почте	
Принято граждан, всего	
Результаты рассмотрения обращений граждан:	
- решено положительно	
- меры приняты	
- разъяснено	
- отказано	

Должность ответственного сотрудника

ФИО