

ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АКАДЕМИЯ РУССКОГО БАЛЕТА ИМЕНИ А.Я. ВАГАНОВОЙ»

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Академия Русского балета имени А.Я. Вагановой» (далее – Академия).

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Академии, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

**Обращения граждан** – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением;

**Предложения** – обращения граждан, в которых содержатся предложения, направленные на улучшение деятельности Академии, на решения вопросов социально-экономического развития Академии.

**Заявления** – просьба граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Академии, либо критика деятельности указанных должностных лиц.

**Жалобы** – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, по таким обращениям ответ не дается.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ.



## 2. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Устные обращения граждан поступают в Академию во время личного приема граждан ректором либо проректорами в соответствии с их компетенцией.

Личный прием граждан ректором в соответствии с графиком проведения личного приема граждан, осуществляется в порядке предварительной записи на день приема.

Личный прием граждан проректорами осуществляется в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан осуществляющих, личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте

2.2. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. 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.

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

Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию руководства Академии, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый или электронный адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, рассмотрению не подлежат.



### **3. ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

3.1. Письменные обращения граждан поступают в Академию на бумажном носителе или по электронной почте.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан;
- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

### **4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления в соответствии с разделом 4 «Инструкции по делопроизводству» Академии.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у заведующего канцелярией.

### **5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

5.1. Обращения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня регистрации.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

5.2. В случаях, если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, указанные в п. 5.1. настоящего Положения, могут быть в порядке исключения продлены ректором, но не более чем на один месяц. Сообщение об этом гражданину, подавшему обращение, должно быть направлено в трехдневный срок с момента принятия решения о необходимости продления.



В случае если предложение гражданина требует дополнительного изучения, сроки рассмотрения предложения гражданина, в указанные в п. 5.1. настоящего Положения, могут быть в порядке исключения, продлены ректором, но не более чем на три месяца. Сообщение об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, должно быть направлено в трехдневный срок с момента принятия решения о необходимости продления.

## **6. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ**

6.1. Академия вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

6.1.1. В случае подачи анонимного обращения;

6.1.2. В случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

6.1.3. В случае если имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, предусмотренных в подпунктах 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

## **7. РЕШЕНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

7.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

7.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

7.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

## **8. ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

8.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами Академии.

~~Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.~~

8.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

Помощник ректора  
по правовым, финансовым  
вопросам и кадровой политике



И.Л. Федорова