СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организация приёма граждан

МИ СМК 4.2.14-15

Выпуск 3

Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Методическая инструкция соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2011
Проректор по учебной работе – менеджер по качеству
_____ С.Ю. Никулина
«30» марта 2015 г.

Красноярск
2015

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Методическая инструкция. Система менеджмента качества. О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организация приёма граждан. МИ СМК 4.2.14-15 вып. 3 / О.В. Кулешова, С.Ю. Никулина, Н.П. Нешетаева [и др.]. - Красноярск : тип. КрасГМУ, 2015. – 15 с.

СОСТАВИТЕЛИ:

Проректор по организационно-правовой работе	О.В. Кулешова
Проректор по УР – менеджер по качеству	С.Ю. Никулина
Начальник управления делами	Н.П. Нешетаева
Начальник ОУКПС	Р.Г. Буянкина

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по информационным технологиям и корпоративной политике	Д.А. Россиев
Проректор по инновационному развитию и международной деятельности	А.Б. Салмина
Проректор по научной работе	М.М. Петрова
Проректор по административно-хозяйственной работе	Б.Н. Краснопеев
Руководитель УБИЦ	И.А. Шереметова

Утверждена приказом ректора ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России №170 осн. от «30»марта 2015 г

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России
2015

Содержание

1 Назначение и область применения ……4

2 Нормативные ссылки ……4

3 Термины, определения, обозначения и сокращения ……5

4 Общие положения ……..6

5 Порядок учёта (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан……7

6 Сроки рассмотрения обращений граждан ……..10

7 Организация приёма граждан ……10

8 Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан ……11

Приложение А Образец журнала учёта приёма граждан ……13

Лист регистрации изменений ……14

Лист ознакомления ……..15

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Ректор ГБОУ ВПО КрасГМУ
им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого
Минздрава России
проф. И.П. Артюхов
«30» марта 2015 г.

МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Система менеджмента качества. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организация приема граждан»	МИ СМК 4.2.14-15 Издание третье

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая методическая инструкция являются документом системы менеджмента качества (СМК) Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Университет), разработанная в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»; от 2 мая 2006 г (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010 г.) и раздела 4.2. ГОСТ ISO 9001:2011 (ISO 9001:2008).

1.2 Настоящая методическая инструкция определяет единый порядок учёта (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан по личным вопросам, устанавливает порядок осуществления контроля их рассмотрения и ведения делопроизводства, а также регламентирует приём граждан в Университете.

1.3 Требования настоящей методической инструкции обязательны для применения всеми должностными лицами Университета в части их касающихся.

1. 4 МИ СМК 4.2.14-15, выпуск 3 введена в действие взамен МИ СМК 4.2.04-12 выпуск 2. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организация приема граждан»

2 Нормативные ссылки

Настоящие методические инструкции разработаны в соответствии требованиям и рекомендациям следующих нормативных документов:

- Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»; от 2 мая 2006 г (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010 г.).

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

- Устав ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России.
- РК 04-14 Система менеджмента качества. Руководство по качеству. Выпуск 4.
- Стандарты и Директивы гарантии качества Высшего образования в Европейском регионе (Стандарты и рекомендации ENQA).
- ГОСТ Р ИСО 9000:2008 Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь.
- ГОСТ ISO 9001:2011 Системы менеджмента качества. Требования.
- ГОСТ Р ИСО 9004:2010 Управление устойчивым успехом организации. Подход, основанный на менеджменте качества.
- СТО СМК 4.2.3.01-12. Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление документацией.

3. Термины, определения, обозначения и сокращения

В настоящей МИ использованы термины и определения, используемые в Федеральном законе от 2 мая 2006 г № 59-ФЗ (с изменениями и дополнениями) и ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные 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.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Компетентность – продемонстрированная способность применять

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

знания и навыки на практике.

Ответственность – необходимость, обязанность отдавать кому-нибудь отчёт в своих действиях, поступках.

Ответственный – 1) несущий ответственность; 2) облечённый правами и обязанностями в осуществлении какой-нибудь деятельности, в руководстве делами; 3) имеющий высоко развитое чувство долга, ревниво относящийся к своим обязанностям; 4) существенно важный, очень серьёзный.

Отвечать – 1) ответить; 2) нести ответственность за кого-нибудь, что-нибудь; 3) то же, что соответствовать (например, требованиям).

Полномочие – официально предоставленное кому-нибудь право какой-нибудь деятельности, ведения дел.

Полномочный – обладающий полномочиями.

Право – в данном случае – возможность действовать, поступать каким-нибудь образом.

Соответствие – выполнение требования.

Требование – документально изложенный критерий, который должен быть выполнен, если требуется соответствие документу, и по которому не разрешены отклонения.

В МИ СМК 4.2.14-15 используются следующие сокращения и определения:

ГБОУ ВПО КрасГМУ - государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В.Ф. Войно-Ясенецкого» Министерства здравоохранения Российской Федерации;

МИ – методическая инструкция;

ОУКПС – отдел управления качеством подготовки специалистов;

СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарт организации.

4 Общие положения

4.1. Рассмотрение обращений граждан и проведение личного приёма осуществляется ректором Университета. Проректорами и другими должностными лицами структурных подразделений приемы граждан ведутся по вопросам их компетенций.

4.2. Предусмотренный инструкцией порядок учёта (регистрации), рассмотрения обращений граждан, а также организации их приёма не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством и законодательством о порядке разрешения индивидуальных служебных споров.

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

4.3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью ректора, проректоров, других должностных лиц структурных подразделений Университета, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приёму в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей инструкцией.

5 Порядок учёта (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

5.1. Все поступившие письменные обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в управлении делами в день их поступления в журнале регистрации писем, заявлений, жалоб граждан и документов и передаются ректору для их рассмотрения.

Письменное обращение должно быть подписано с указанием фамилии, имени и отчества и содержать, помимо изложения существа вопроса, данные о месте жительства, работы или учёбы заявителя. Обращение, не содержащее вышеперечисленных сведений, признаётся анонимным и рассмотрению не подлежит. Анонимные обращения граждан передаются ректору Университета. В случае, если анонимные обращения содержат сообщения о готовящихся или совершённых преступлениях, ректор Университета принимает соответствующее решение и направляет эти обращения в государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чём в учётных формах делается соответствующая отметка.

5.2 Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенным сотрудником управления делами Университета.

5.3 Регистрационный номер обращения указывается в штампе регистрации входящей корреспонденции, который проставляется в нижнем правом углу обращения. Регистрационный номер состоит из цифрового индекса и порядкового номера обращения (например: 107/9; 107/135).

Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

5.4 Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале регистрации предложений, заявлений и жалоб и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

5.5 Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Университет;

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

5.6 В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, ректор Университета принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.7 Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в Университете, рассматриваются как первичные.

5.8 Все поступившие письменные обращения после регистрации передаются ректору Университета, который определяет порядок и сроки их рассмотрения, даёт по каждому из них письменное указание исполнителям. Виза с указаниями для исполнения ставится в верхнем левом углу. На тексте обращений надписи не делаются.

5.9 Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.10 По каждому обращению не позднее чем в трёхдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в структурное подразделение;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения).

5.11 В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Университета, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах или учреждениях, не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители.

5.12 Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются как исходящая корреспонденция.

5.13 Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем в управление делами Университета, ведущему

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включённого в номенклатуру дел, журналов.

5.14 Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешённые по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

5.15. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в управлении делами Университета отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

5.16. Срок хранения дел с предложениями, заявлениями и жалобами – 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

5.17 Ректор Университета, проректоры и другие должностные лица структурных подразделений при рассмотрении и разрешения обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения – разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации писем, заявлений, жалоб граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

5.18 Для проверки фактов, изложенных в обращениях граждан, назначаются сотрудники Университета, которые тщательно инструктируются должностными лицами, давшими поручение о проведении проверки.

5.19 По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Университета, структурных подразделениях, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Университета.

5.20 Обращение считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

6 Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1 Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня поступления обращений в Университет.

6.2 Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до 30 дней, а обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее 15 дней.

6.3 В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

6.4 О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль исполнения поручения по данному обращению. В учётных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

7 Организация приёма граждан

7.1 Личный приём граждан проводит ректор Университета, проректоры и другие должностные лица структурных подразделений.

Дни и часы приёма граждан устанавливаются соответствующим приказом ректора Университета. Прием граждан по личным вопросам проводится в приемной ректора Университета.

7.2 Приём граждан проводится в порядке очерёдности. Для её соблюдения в приемной ректора Университета ведётся журнал регистрации. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на приём.

7.3 Ректор Университета, проректоры и другие должностные лица структурных подразделений, осуществляющие приём, для обеспечения

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений Университета.

7.4 Приём начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

7.5 Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приёма.

Ректор Университета, проректоры и другие должностные лица структурных подразделений, осуществляющие приём, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок её рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее приём, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

7.6 Все материалы, полученные от посетителя в ходе приёма, передаются по журналу учёта приёма граждан (Приложение А) на регистрацию и в соответствии с решением ректора ставятся на контроль и направляются на исполнение в управление делами.

7.7 Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приёма, не входит в компетенцию ректора, посетителю разъясняется, в какое структурное подразделение ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

7.8 При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел.

8 Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

8.1 Ректор Университета осуществляет непосредственный контроль соблюдения установленного законодательством и настоящей инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

8.2 Ректор Университета осуществляет контроль работы с обращениями граждан и организацией их приёма как лично, так и через помощника ректора и начальника управления делами.

8.3 На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию ректора Университета. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в соответствующие государственные органы, администрацию края, города и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

8.4 При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

8.5 Контроль осуществляется путём запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль в структурных подразделениях Университета, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется управлением делами, либо руководителем структурного подразделения, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

8.6 Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать ректору Университета или руководителю структурного подразделения о ходе исполнения поручения;
- отражать в журнале регистрации писем, заявлений, жалоб граждан и документов по их рассмотрению ход исполнения поручения.

8.7 Решение о снятии обращения с контроля принимают ректор, проректоры, руководитель структурного подразделения, в котором исполнялось обращение, либо руководитель управления делами. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

8.8 Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечёт в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Приложение А

№ п/п	Дата приёма	Ф.И.О. посетителя	Адрес места жительства посетителя	Краткое содержание просьбы	Ф.И.О. лица, проводившего приём	Отметка о результатах приёма (принятое решение)	Учётный № письменного заявления и наименование организации, куда отправлено для рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7	8

Образец журнала учета приема граждан

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Лист регистрации изменений

№ изменения	№ извещения об изменении	№ изменённого листа	Способ* внесения изменения	Дата внесения изменения	Дата введения изменения	Подпись лица вносившего изменения. Расшифровка подписи

*Примеры:
- замена листа;
- исправление листа;
- замена раздела.

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Лист ознакомления с МИ

№ и наименование документа (изменения)	Дата ознакомления	№ изменения	Подпись об ознакомлении	Расшифровка подписи

© ГБОУ ВПО КрасГМУ им. проф. В.Ф. Войно-Ясенецкого Минздрава России

Типография КрасГМУ

Подписано в печать 12.03.15. Заказ № 5769
Тираж 10 экз.

660022, г.Красноярск, ул.П.Железняка, 1