

**Министерство культуры Российской Федерации  
Кемеровский государственный институт культуры**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

30.03.2022 № 9/МА-01.08-08  
Кемерово

**О порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
ректор Кемеровского  
государственного института  
культуры



**А.В. Шунков**  
2022 г.

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры» (далее по тексту - Положение) определяет порядок организации, сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры» (далее – КемГИК, Институт).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.3. Положение распространяет свое действие на обращения граждан, поступающие в Институт в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, включая электронную, факсимильной связи (далее – обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат

рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Должностные лица Института, 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.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется отделом документационного менеджмента Института.

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

1.7. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Института, рассмотрение обращения граждан может осуществляться в порядке взаимодействия с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.8. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер.

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

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **2. Общие понятия**

2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

**«обращение гражданина»** (далее – обращение), направленное в КемГИК – письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**«предложение»** – рекомендация гражданина, направленная на улучшение различных сфер деятельности Института, его органов управления, структурных подразделений, совершенствование локальных нормативных актов.

**«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 Института и его сотрудников, либо критика деятельности Института и его сотрудников.

**«жалоба»** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

«сотрудник» – лицо, работающее в Институте постоянно, временно либо по внешнему или внутреннему совместительству.

### 3. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

3.1. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема ректором Института;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

3.2. Порядок направления письменных обращений граждан.

3.2.1. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя ректора КемГИК по адресу: 650056, Кемеровская область-Кузбасс, г. Кемерово, улица Ворошилова, 17.

Также письменное обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя ректора Института: [priemnaya@kemguki.ru](mailto:priemnaya@kemguki.ru)

3.2.2. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается сотруднику отдела документационного менеджмента Института по адресу: 650056, Кемеровская область-Кузбасс, г. Кемерово, улица Ворошилова, 17, кабинет 210.

3.2.3. График работы ректора Института в целях осуществления приема граждан по личным вопросам:

Вторник – с 14.00 до 15.00

3.3. В зависимости от способа направления обращения: гражданином лично, посредством почтовой связи, электронной почтой, информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Института, ответственного за его исполнение, осуществляется отделом документационного менеджмента Института по телефону: 8-(3842)73-29-83, а также секретарем ректора по телефону: 8-(3842)-73-08-28.

3.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином.

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество ректора Института, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.5. Устные обращения граждан.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан ректором Института.



3.6. График приема граждан размещается на информационных стендах структурных подразделений и сайте Института.

3.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Институт.

3.7.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

3.7.3. Письменные обращения граждан, в том числе поступившие по электронной почте, регистрируются сотрудниками отдела документационного менеджмента Института в течение 1 (одного) дня с момента поступления.

3.7.4. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации.

3.7.5. Обращения граждан, направленные в КемГИК органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти.

3.7.6. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

3.7.7. В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней.

3.7.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КемГИК, направляется с сопроводительным письмом за подписью ректора Института в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.7.9. При устном (личном) обращении гражданина в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

3.7.10. Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию КемГИК.

3.7.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.7.12. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию КемГИК, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## 4. Административные процедуры

4.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан.

4.2. Регистрация письменных обращений граждан.

4.2.1. Поступившие письменные обращения (включая поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте) подлежат обязательной регистрации сотрудниками отдела документационного менеджмента Института.

4.2.2. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции КемГИК. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

4.2.3. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции КемГИК делается соответствующая отметка.

4.2.4. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции КемГИК делается запись «Анонимное».

4.2.5. Все обращения, поступившие в КемГИК, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2.6. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением работниками отдела документационного менеджмента Института:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается «Акт о повреждении или отсутствии входящего документа и (или) его приложений» в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

4.2.7. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками отдела документационного менеджмента Института 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 работниками отдела документационного менеджмента Института.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение ректора Института.

4.2.8. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками отдела документационного менеджмента Института возвращаются на почту невскрытыми.

4.2.9. Поступившие письменные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение ректору Института, который в течение одного дня с момента получения обращения изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии), накладывает резолюцию, определяя исполнителей и соисполнителей, и передает их помощнику ректора, который в течение 1 (одного) дня передает их в отдел документационного менеджмента Института, работники которого в зависимости от содержания обращения, передают обращения ответственным исполнителям: проректорам, руководителям структурных подразделений Института.

4.2.10. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Института, ответственным исполнителем является структурное подразделение Института или должностное лицо, указанное в резолюции первым, которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции, координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Института, не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям - соисполнителям работники отдела документационного менеджмента Института направляют копии обращения.

4.2.11. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#### 4.3. Рассмотрение обращений граждан.

4.3.1. Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя, принимает обращение, знакомится с его содержанием, принимает решение о его рассмотрении.

4.3.2. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено в отдел документационного менеджмента Института со служебной запиской



ректору Института для последующего рассмотрения и принятия решения о переадресации обращения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

4.3.3. Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

4.3.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

4.3.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4.3.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных 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 срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

4.3.7. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

4.3.8. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект ответа согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись ректору Института (исполняющему обязанности ректора Института назначенному приказом в установленном порядке).

4.3.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя ректора Института о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается ректором Института. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

4.3.10. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Подготовка ответов на обращения граждан.

4.4.1. Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.4.2. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

4.4.3. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке Института и направляются на подписание ректору Института.

4.4.4. 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.

4.4.5. Ответы на обращения, подписанные ректором Института, направляются в отдел документационного менеджмента Института для регистрации и отправки адресатам.

Исполнители несут персональную ответственность за полноту и достоверность подготовленного ответа на обращение, соответствие приложений, а также полного адреса почтового отправления и способа отправки (простое письмо, заказное письмо, заказное письмо с уведомлением).

Дата поступления ответа на обращение в отдел документационного менеджмента Института является датой окончательного его исполнения.

4.4.6. Перед передачей ответов заявителям на отправку сотрудник отдела документационного менеджмента Института проверяет наличие подписей, правильность написания индекса почтового отделения, наличие в ответе исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

4.4.7. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в КемГИК из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Российской Федерации, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Российской Федерации, откуда поступило обращение.

4.4.8. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

4.4.9. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.4.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения в Институте сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4.11. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Института вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение структурное подразделение - ответственный исполнитель оформляет в виде заключения

(справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

4.4.12. 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.

4.4.13. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

4.4.14. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве КемГИК в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

## **5. Организация личного приема граждан**

5.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется ректором Института.

5.2. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Института. Для этого они оборудуются:

- а) системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха;
- б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- в) доступными местами общественного пользования (туалетами);
- г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

5.3. Организацию личного приема граждан ректором Института и должностными лицами по поручению ректора осуществляет секретарь ректора путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема ректором Института либо отказе в приеме на основании того, что гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

5.4. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

5.5. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

5.6. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

5.7. Секретарь ректора вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.8. При проведении личного приема граждан секретарь ректора, в случае необходимости, привлекает проректоров и руководителей структурных подразделений Института.

5.9. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

5.10. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

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

5.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

## **6. Работа с обращениями, поступившими по телефонам**

6.1. Ответ на телефонный звонок в КемГИК должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения КемГИК, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан, принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Института.

6.2. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа в соответствии с настоящим Положением.

6.3. Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону, принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с обращением в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.



## **7. Порядок и формы контроля за исполнением рассмотрения обращений граждан**

7.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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 граждан.

7.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется ректором Института.

7.4. Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в КемГИК осуществляет секретарь ректора.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

7.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

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

7.7. Секретарь ректора направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 (пять) дней.

7.8. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **8. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками Института при работе с обращениями граждан**

8.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников Института, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, ректору Института.

8.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения рассмотрения обращений граждан, ректор Института:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

8.3. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

8.4. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников Института в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

## 9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение принимается Ученым советом Института и вступает в силу с момента его утверждения ректором КемГИК.

9.2. Дополнения и изменения настоящего Положения вносятся решением Ученого совета и утверждаются ректором КемГИК.

Положение разработал:  
начальник отдела кадров



Е.В. Длужняк

**П Р И Н Я Т О**

Ученым советом

Кемеровского государственного  
института культуры,

протокол № 13 от « 30 » 03. 2022 г.

Приложение №1 к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры»

### СВЕДЕНИЯ О КемГИК ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

1. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры» (КемГИК).
2. Почтовый адрес: 650056, Кемеровская область-Кузбасс, г. Кемерово, улица Ворошилова, 17.
3. Телефоны для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников КемГИК: 8-(3842)73-29-83, 8-(3842)-73-08-28.
4. Телефоны для справок по личному приему граждан: 8-(3842)73-29-83, 8-(3842)-73-08-28.
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: [priemnaya@kemguki.ru](mailto:priemnaya@kemguki.ru).

№ п/п	Ф.И.О., должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1.	Шунков Александр Викторович, ректор	Вторник: с 14.00 до 15.00	г. Кемерово, ул. Ворошилова, 17	73-28-08



Лист согласования  
к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан в  
федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении  
высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры»  
№ 9/МН-01.02-03 от « 30 » марта 2022

Юрисконсульт  
« 22 » 03 2022 г.



О.В. Александрова

Начальник отдела  
документационного менеджмента  
« 22 » 03 2022 г.



Н.В. Воробьева

**Министерство культуры Российской Федерации  
Кемеровский государственный институт культуры**

**ВЫПИСКА  
из протокола заседания Ученого совета  
Кемерово**

от 30.03.2022г.

№ 13

**В вопросе «Разное»**

**СЛУШАЛИ:** Информацию ученого секретаря Е.Ф. Сергеевой об утверждении и внесении изменений в положения:

Утвердить положения:

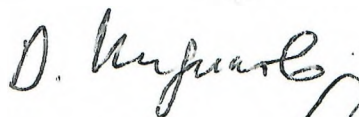
- «О комиссии по социальным вопросам ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный институт культуры»;
- «Об Арт-резиденции»;
- «О проектном офисе»;
- «О порядке сообщения сотрудниками федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры» о получении подарка в связи с их должностным положением или исполнением ими служебных (должностных) обязанностей, сдачи и оценки подарка, реализации (выкупа) и зачисления средств, вырученных от его реализации»;
- «О порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры»;
- «О предотвращении и урегулировании конфликта интересов сотрудников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровского государственного института культуры»;
- «О «телефоне доверия» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры»;
- «Об антикоррупционной политике федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры»;
- «Порядок взаимодействия с правоохранительными органами в сфере противодействия коррупции»;
- «Порядок уведомления работодателя работниками о возникновении личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая приводит или может привести к конфликту интересов»;
- «Правила обмена деловыми подарками и знаками делового гостеприимства в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кемеровский государственный институт культуры».

Внести изменения в положения:

- «О контрактной службе».

**ПОСТАНОВИЛИ:** Утвердить вышеперечисленные положения и изменения в положения.

Председатель Ученого совета



А. В. Шунков

Ученый секретарь Ученого совета



Е.Ф. Сергеева