

	ФГБОУ ВО «Казанский национальный исследовательский технологический университет»
	Система менеджмента качества
	1-8-4-Б29.3 Регламент процедуры «Порядок работы с обращениями граждан»

1-8-4-Б29.3 Порядок работы с обращениями граждан

Регламент процедуры

УТВЕРЖДАЮ

Качаловская Т.Р.О.
(Должность)

И Харисов И.И.
(Подпись) (Ф.И.О.)

« 6 » августа 2022 г.

Казань,
2022 г.

	ФГБОУ ВО «Казанский национальный исследовательский технологический университет»
	<i>Система менеджмента качества</i>
	1-8-4-Б29.3 Регламент процедуры «Порядок работы с обращениями граждан»

Содержание

1. Общие положения.....	4
1.1. Цели процедуры.....	4
1.2. Владелец процедуры.....	4
1.3. Исполнители процедуры	4
1.4. Начало выполнения процедуры	4
1.5. Требования к срокам выполнения процедуры	4
1.6. Результат процедуры	4
1.7. Входы процедуры.....	4
1.8. Выходы процедуры.....	5
2. Диаграмма процедуры.....	6
3. Описание действий процедуры	7
4. Управление рисками, возможностями. Корректирующие и предупреждающие действия	10
5. Показатели	11

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Порядок работы с обращениями граждан»	Страница 3
	1-8-4-Б29.3	

Термины и сокращения

Бизнес-процесс	– последовательность действий (подпроцессов), направленная на получение заданного результата, ценного для организации (далее Процесс).
Владелец процесса (процедуры)	– должностное лицо, несущее ответственность за получение результата процесса и обладающее полномочиями для распоряжения ресурсами, необходимыми для выполнения процесса.
Входы бизнес-процесса (процедуры)	– ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса.
Выходы бизнес-процесса (процедуры)	– объекты (материальные или информационные), являющиеся результатом выполнения бизнес-процесса, потребляемые другими бизнес-процессами или внешними по отношению к организации клиентами.
Исполнитель процесса (процедуры)	– подразделение или должность сотрудника, выполняющего процесс.
Организационная структура управления	– совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений (далее Организационная структура).
Подпроцесс	– бизнес-процесс, являющийся составной частью вышестоящего процесса.
Процедура	– бизнес-процесс нижнего уровня, содержащий последовательность конечных (не требующих дополнительной детализации) операций (функций).

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Порядок работы с обращениями граждан»	Страница 4
	1-8-4-Б29.3	

1. Общие положения

Настоящий документ является регламентом выполнения процедуры «1-8-4-Б29.3 Порядок работы с обращениями граждан », входящей в процесс «1-8-4-Б29 Кадровое и документационное обеспечение», и разработан в целях:

- Формирования единых правил и требований к выполнению процедуры.
- Установления ответственности за результат процедуры.
- Унификации и стандартизации документооборота.

1.1. Цели процедуры

Выполнение процедуры «Порядок работы с обращениями граждан» направлено на достижение следующей цели:

- Реализовать право граждан на индивидуальные и коллективные обращения в государственные учреждения

1.2. Владелец процедуры

Владельцем процедуры является:

- Начальник отдела ОКиД (Отдел канцелярии и делопроизводства)

1.3. Исполнители процедуры

Исполнителями процедуры являются:

- Ведущий документовед ОКиД (Отдел канцелярии и делопроизводства)
- Помощник ректора
- Проректоры по направлениям
- Ректор
- Руководители структурных подразделений

1.4. Начало выполнения процедуры

Началом выполнения процедуры является поступление обращений от граждан (письменные обращения, обращения поступившие через раздел сайта КНИТУ "Прием обращений граждан").

1.5. Требования к срокам выполнения процедуры

Обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации

1.6. Результат процедуры

Результатом процедуры является предоставление ответов на обращения

1.7. Входы процедуры

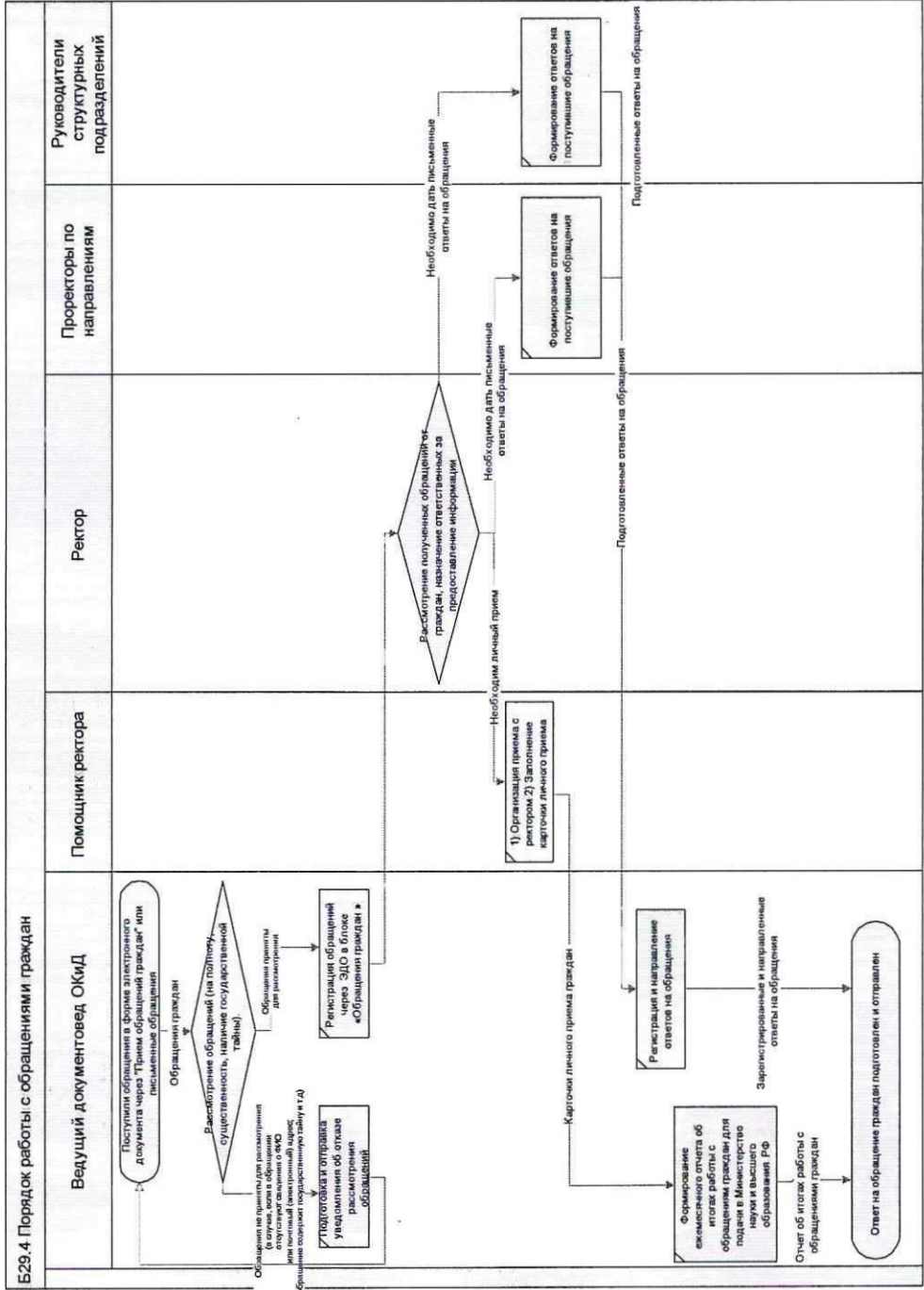
№	Вход	Объекты	Поступает от	
			Исполнитель	Процесс/Внешняя среда
1.	Обращения граждан	Обращение в форме электронного документа Письменное обращение	Гражданин	-

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Порядок работы с обращениями граждан»	Страница 5
	1-8-4-Б29.3	

1.8. Выходы процедуры

№	Выход	Объекты	Передается	
			Получатель	Процесс/Внешняя среда
1.	Зарегистрированные и направленные ответы на обращения	Зарегистрированные и направленные ответы на обращения	Гражданин	-
2.	Отчет об итогах работы с обращениями граждан	Отчет об итогах работы с обращениями граждан	Министерство науки и высшего образования РФ	-

2. Диаграмма процедуры



СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Порядок работы с обращениями граждан»	Страница 7
	1-8-4-Б29.3	

3. Описание действий процедуры

Б29.3.1 Рассмотрение обращений (на полноту, существенность, наличие государственной тайны).

Исполнители действия

- Ведущий документовед ОКиД (Отдел канцелярии и делопроизводства)

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Обращение в форме электронного документа	Гражданин
2.	Письменное обращение	Гражданин

Следующие действия

При условии «Обращения не приняты для рассмотрения (в случае, если в обращении отсутствуют сведения о ФИО или почтовый (электронный) адрес; обращение содержит государственную тайну и т.д)»:

- Б29.4.2 Подготовка и отправка уведомления об отказе рассмотрения обращений

При условии «Обращения приняты для рассмотрения»:

- Б29.4.3 Регистрация обращений через ЭДО в блоке «Обращения граждан»

Б29.3.2 Подготовка и отправка уведомления об отказе рассмотрения обращений

Исполнители действия

- Ведущий документовед ОКиД (Отдел канцелярии и делопроизводства)

Б29.3.3 Регистрация обращений через ЭДО в блоке «Обращения граждан»

Исполнители действия

- Ведущий документовед ОКиД (Отдел канцелярии и делопроизводства)

Требования к срокам: в течение 3 календарных дней с момента поступления обращения

Следующие действия

- Б29.3.4 Рассмотрение полученных обращений от граждан, назначение ответственных за предоставление информации

Б29.3.4 Рассмотрение полученных обращений от граждан, назначение ответственных за предоставление информации

Исполнители действия

- Ректор

Следующие действия

При условии «Необходим личный прием»:

- Б29.3.5 1) Организация приема с ректором 2) Заполнение карточки личного приема

При условии «Необходимо дать письменные ответы на обращения»:

- Б29.3.6, Б29.3.7 Формирование ответов на поступившие обращения

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Порядок работы с обращениями граждан»	Страница 8
	1-8-4-Б29.3	

Б29.3.5 1) Организация приема с ректором 2) Заполнение карточки личного приема

Исполнители действия

- Помощник ректора

Исполнители передают

№	Объекты	Кому
1.	Карточки личного приема граждан	Ведущий документовед ОКиД

Следующие действия

- Б29.3.9 Формирование ежемесячного отчета об итогах работы с обращениям граждан для подачи в Министерство науки и высшего образования РФ

Б29.3.6, Б29.3.7 Формирование ответов на поступившие обращения

Исполнители действия

- Руководители структурных подразделений / Проректоры по направлениям

Исполнители передают

№	Объекты	Кому
1.	Подготовленные ответы на обращения	Ведущий документовед ОКиД

Следующие действия

- Б29.3.8 Регистрация и направление ответов на обращения

Б29.3.8 Регистрация и направление ответов на обращения

Исполнители действия

- Ведущий документовед ОКиД (Отдел канцелярии и делопроизводства)

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Подготовленные ответы на обращения	Руководители структурных подразделений / Проректоры по направлениям

Исполнители передают

№	Объекты	Кому
1.	Зарегистрированные и направленные ответы на обращения	Гражданин

Б29.3.9 Формирование ежемесячного отчета об итогах работы с обращениям граждан для подачи в Министерство науки и высшего образования РФ

Исполнители действия

- Ведущий документовед ОКиД (Отдел канцелярии и делопроизводства)

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Порядок работы с обращениями граждан»	Страница 9
	1-8-4-Б29.3	

Исполнители получают

№	Объекты	От
1.	Карточки личного приема граждан	Помощник ректора

Исполнители передают

№	Объекты	Кому
1.	Отчет об итогах работы с обращениями граждан	Министерство науки и высшего образования РФ

СМК КНИТУ	Регламент процедуры «Порядок работы с обращениями граждан»	Страница 11
	1-8-4-Б29.3	

5. Показатели

Для оценки результатов выполнения процедуры используются следующие показатели:

№	Показатель	Единица измерения
1.	Срок рассмотрения обращения со дня его регистрации	Срок

Документ разработал:

Инженер 1 кат. ОУЭ

Турбатуллина А.А.

«8» августа 2022 г.

Документ согласовал:

Начальник ОУЭ

Урманова Р.Ф.

«8» августа 2022 г.

Документ согласовал:

Начальник ОСМК

Волкова М.А.

«8» августа 2022 г.