

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «СахГУ»)

ПРИКАЗ

5 июля 2024 г.

№ 423 -пр

г. Южно-Сахалинск

Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений
граждан в ФГБОУ ВО «СахГУ»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений
граждан в ФГБОУ ВО «СахГУ»¹.

2. Проректорам, руководителям структурных подразделений обеспечить
изучение Положения подчинёнными работниками, осуществляющими
рассмотрение обращений граждан и подготовку на них ответов.

3. Департаменту документационного и информационного обеспечения
(Черноливский А.В.) разместить Положение на официальном сайте
ФГБОУ ВО «СахГУ».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого
проректора Барбарича А.А.

Ректор

А.С. Самардак

¹ Далее – Положение.

Приложение

к приказу ФГБОУ ВО «СахГУ»
от 5 июля 2024 г. № 423 -пр

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «СахГУ»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «СахГУ»¹ определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан², включая организацию личного приёма граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения содержащейся в них информации, в ФГБОУ ВО «СахГУ»³.

1.2. Положение распространяется на обращения граждан, поступающие в Университет в письменной форме на бумажном носителе почтовой связью или нарочно, в форме электронной копии документа (скане) или в форме электронного документа (подписанные в установленном порядке с использованием электронной цифровой подписи) посредством электронной почты.

1.3. Работники СахГУ, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями (регламентами), несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

1.4. Ответственность за организацию и соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений и проректоры, курирующие структурные подразделения в соответствии с распределением обязанностей (полномочий).

1.5. Работники СахГУ, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Университет граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации

¹ Далее – Положение.

² В том числе обращения объединений граждан, а также юридических лиц, далее – обращение.

³ Далее – Университет, СахГУ.

о персональных данных.

1.6. Особенности работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию (служебную и иную тайну, персональные данные), регулируются в соответствии с федеральным законодательством.

Положение не распространяется на организацию работы с документами, содержащими сведения, составляющие государственную тайну.

1.7. Обращения, поступившие в Университет, подлежат обязательному приёму и рассмотрению.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Обращение в письменной форме с доставкой по почте или нарочно направляется по фактическому адресу СахГУ: 693009, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, пр. Коммунистический, 33.

2.2. Обращения в форме электронного документа или скана документа направляются на официальную электронную почту Университета: rector@sakhgu.ru.

2.3. Обращения направляемые нарочно доставляются по указанному в п. 2.1 настоящего Положения адресу в рабочие дни с 9:00 до 17:00.

2.4. Сведения о местонахождении СахГУ, почтовый адрес, контактные телефоны, а также график личного приёма граждан размещаются на официальном сайте Университета.

3. Приём и регистрация обращения

3.1. Приём и регистрацию обращения в письменной форме на бумажном носителе и прилагаемых к нему документов (при их наличии), а также обращения в форме электронного документа или скана документа, направляемых по электронной почте, осуществляет отдел документационного обеспечения департамента документационного и информационного обеспечения СахГУ¹.

3.2. ОДО при поступлении обращений:

- проверяет правильность адресности корреспонденции;
- регистрирует обращение путём ввода необходимых данных в электронную форму регистрации документов – регистрационно-контрольную карточку документа системы электронного документооборота²;
- определяет соответствие обращения требованиям, установленным к его содержанию настоящим Положением;
- проставляет отметку на обращении (дата приёма, входящий номер), исполненном на бумажном носителе, в том числе на втором экземпляре

¹ Далее – ОДО.

² Далее – РКК СЭД.

обращения, который остаётся у гражданина (по его просьбе);

- вносит сведения о поступившем в Университет письменном обращении в РКК СЭД в целях контроля сроков рассмотрения.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма от граждан ОДО возвращает на почту не вскрывая.

3.3. Срок приёма и регистрации обращений и прилагаемых к нему документов (при их наличии) до 3 рабочих дней с момента поступления обращения в Университет.

3.4. Датой принятия Университетом обращения считается дата регистрации обращения, указанная в РКК СЭД документа.

3.5. При регистрации обращений проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

4. Порядок работы с зарегистрированным обращением

4.1. Обращение, поступившее в Университет в письменной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать либо наименование Университета, либо фамилию, имя, отчество ректора (лица, исполняющего его обязанности)¹. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы (материалы) на бумажном носителе или их копии (в т.ч. в электронном виде при направлении по электронной почте).

4.2. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями в письменной форме на бумажном носителе они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работником ОДО.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с обращениями в письменной форме приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Университета.

4.3. Срок рассмотрения обращений граждан – в течение 30 дней со дня регистрации. Ректор вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения

¹ Далее – ректор.

отдельных обращений.

4.4. ОДО в день регистрации или на следующий рабочий день (если обращение поступило в конце рабочего дня), передает обращение ректору (через помощника ректора) в целях определения структурного подразделения (работника) Университета для его исполнения.

4.5. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям (работникам), ответственным исполнителем является структурное подразделение (работник) Университета, указанное в резолюции первым или помечается словом «ответственный» («отв.»). Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей¹, указанных в резолюции, координацию их работы для подготовки ответа гражданину.

Если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений (работников) Университета, подлинник обращения на бумажном носителе направляется ответственному исполнителю, его копии – соисполнителям (при необходимости).

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

5. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Университета

5.1. Проректор или руководитель структурного подразделения (лицо, исполняющее его обязанности), после получения обращения с резолюцией ректора или помощника ректора направляет данное обращение непосредственному исполнителю (соисполнителю) с развёрнутой² резолюцией о рассмотрении.

В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Университета, его руководитель (или проректор, курирующей данное подразделение) в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения возвращает его в ОДО с пометкой о внесении соответствующих изменений в регистрационную форму и передачи обращения по принадлежности (компетенции) проректору, курирующему соответствующее направление (сферу) деятельности.

5.2. Работниками, ответственными за рассмотрение обращения, являются: сотрудник, определенный руководителем структурного подразделения непосредственным исполнителем (соисполнителем), руководитель структурного подразделения, осуществляющего рассмотрение

¹ Далее – соисполнитель.

² С конкретизацией задач и сроков (при необходимости) по рассмотрению обращения.

обращения, а также курирующий данное направление (сферу) деятельности проректор.

5.3. Обращения рассматриваются непосредственно в структурном подразделении Университета, при необходимости с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается ректором.

При рассмотрении обращений с выездом на место результаты оформляются служебной запиской.

5.4. Непосредственный исполнитель (соисполнитель), ответственный за рассмотрение обращения:

- самостоятельно изучает и анализирует обращение;
- определяет достаточность информации, содержащейся в письменном обращении и прилагаемых к нему документах;
- запрашивает в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы у гражданина, государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, иных организаций;
- определяет перечень нормативных правовых актов, подлежащих применению для рассмотрения обращения;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- направляет обращение на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.5. Срок рассмотрения письменного обращения и подготовки ответа непосредственным исполнителем — не позднее чем за 3 рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения.

5.6. Соисполнитель направляет в адрес исполнителя свои предложения для включения в проект ответа в соответствии с компетенцией не позднее 20 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

5.7. Исполнитель готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня

регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.9. Направление зарегистрированного документа-ответа ответа на обращение почтовой связью осуществляется ОДО. Направление зарегистрированного документа-ответа на обращение в форме электронной копии (скана) документа по электронной почте осуществляется преимущественно непосредственным исполнителем.

5.10. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

5.11. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителям даны ответы.

5.12. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы действующего законодательства с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

Исполнитель и работник Университета, подписавший (согласовавший) ответ, несут персональную ответственность за своевременность, полноту и достоверность содержания ответа.

6. Порядок завершения работы с обращением и хранения рассмотренных обращений

6.1. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный (с согласия гражданина) ответ по существу поставленных в нём вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Структурное подразделение (работник) Университета – исполнитель обращения приобщает обращение гражданина и документы,

связанные с его решением, в дело, ведущееся в структурном подразделении, в соответствии с номенклатурой дел.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Университета, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Университета с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

7.2. Вход и передвижение по помещениям Университета, в которых проводится личный приём граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

7.3. Ректором и проректорами личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Университета, проводится в служебных кабинетах.

7.4. Ответственным за запись граждан на личный прием к ректору является помощник ректора.

8. Проведение личного приема

8.1. Личный прием граждан осуществляется ректором и проректорами по вопросам, относящимся к полномочиям Университета, в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым ректором, и проводится в приёмные дни (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней) по адресу: г. Южно-Сахалинск, Коммунистический проспект, д. 33.

8.2. Организацию личного приёма граждан ректором осуществляет помощник ректора, путём:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема ректором;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Университета, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приёме руководством Университета, материалов, необходимых для приема (краткая справка по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объёме.

Информация о личном приёме граждан размещается на официальном сайте Университета.

8.3. При осуществлении записи на личный приём к ректору помощник ректора:

- осуществляет запись граждан на личный прием к ректору и ведет учёт обращений граждан в Журнале учёта обращений граждан (далее – Журнал), форма которого предусмотрена приложением № 1 к настоящему Положению;
- направляет ректору карточку личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

8.4. В случае необходимости ректор даёт проректорам или руководителям структурных подразделений Университета поручения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приёма.

8.5. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

На основании этих документов оформляется карточка личного приёма гражданина, форма которой предусмотрена приложением № 2 к настоящему Положению.

8.6. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приёма гражданина.

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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приема.

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

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приёме».

8.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Университета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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 приёма гражданина.

8.8. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Университета в соответствии с их компетенцией в установленном настоящим Положением порядке.

9. Обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

9.1. Структурные подразделения Университета обеспечивают учёт и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших к ним на рассмотрение, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах его полномочий.

9.2. Департамент правового обеспечения и государственных закупок анализирует количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

9.3. Руководители департамента правового обеспечения и государственных закупок, иных структурных подразделений на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения руководству Университета, направленные на устранение недостатков в деятельности Университета и её совершенствования, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

10. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

10.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями 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.

10.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) снятие обращений с контроля.

10.3. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и направления ответа

его автору.

10.4. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель структурного подразделения (работника) – ответственного исполнителя.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

Контроль за рассмотрением обращений по существу (полнотой разрешения в них вопросов) осуществляется руководителями структурных подразделений – исполнителей и курирующими данные структурные подразделения проректорами.

10.5. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после регистрации и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, перенаправившим обращения граждан с контролем исполнения.

10.6. Промежуточный ответ на обращение не является основанием для снятия обращения с контроля.

10.7. Снятие обращения с контроля осуществляет, как правило, ректор или проректор, курирующий деятельность структурного подразделения (работника) – ответственного исполнителя.

Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправления окончательного ответа гражданину и в орган, перенаправивший обращение с контролем исполнения.

10.8. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей.

10.9. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приёме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное рассмотрение, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан в ФГБОУ ВО «СахГУ»,
утверждённого приказом
от 05.07.2024 № 423 -пр

ЖУРНАЛ
УЧЁТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание вопроса	Дата личного приёма	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5

Приложение № 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан в ФГБОУ ВО «СахГУ»,
утверждённого приказом
от 05.07.2024 № 423 -пр

Карточка
личного приёма гражданина

№ _____ 20 ____ г.
(дата приёма)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего приём:

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Подпись лица, ведущего приём, дата:
