

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Южный федеральный университет»**

РЕГЛАМЕНТ

**О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЯ
СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ
И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПРИНЯТИЯ ПО НИМ
РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК**

Ростов-на-Дону – 2011

Регламент утвержден приказом ректора Южного федерального университета от 23 марта 2011 г. № 34-ОД

1. Общие положения

1.1. Представленный Регламент разработан в соответствие с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010 г.), Методическими рекомендациями по разработке инструкций по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти от 15.06.2009 № 477, Административным регламентом Министерства образования и науки Российской Федерации по исполнению государственной функции по организации и приему граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок, утвержденным приказом Минобрнауки России от 19 июня 2007 г. № 177.

1.2. Регламент о порядке организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан руководством Южного федерального университета.

Положения настоящего регламента распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и Южного федерального университета в процессе реализации им иных функций.

1.3. Для целей настоящего регламента используются следующие термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направленное в Южный федеральный университет, письменные предложения, заявление или жалоба, обращение в общественную приемную, а также устное обращение

гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Южного федерального университета;

3) 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, либо о недостатках в работе Южного федерального университета;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями органов управления Южного федерального университета;

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции ректора либо лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Южном федеральном университете;

1.4. Требования к порядку исполнения настоящего Регламента.

Порядок информирования об исполнении настоящего регламента:

Информация об исполнении настоящего регламента (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется сотрудниками Управления делами по телефону: +7(863)-263-83-36, +7(863)-263-87-66, +7(863)-218-40-50, +7(863)-263-83-95

Справочный телефон Южного федерального университета:

+7(863)-263-31-58; +7(863)-263-84-98

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

1) контактные телефоны сотрудников, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2) почтовые адреса для направления письменных обращений.

Официальный сайт Южного федерального университета:
<http://www.sfedu.ru>

Общественная приемная:

[http://dbs.sfedu.ru/www/sfedu\\$web\\$virt_priemn\\$.startup](http://dbs.sfedu.ru/www/sfeduwebvirt_priemn$.startup)

Личный прием осуществляется в соответствие с графиком и проводится в Южном федеральном университете по адресу:

ул. Большая Садовая, д. 105/42, г. Ростов-на-Дону.

1.5. Права гражданина при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения Южным федеральным университетом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", уведомление о переадресации письменного обращения сотрудникам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Конечным результатом исполнения может являться:

Устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же

автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

2. Требования к обращениям граждан

2.1. Требования к письменному обращению.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование университета в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество сотрудника, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены 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 документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее в Южный федеральный университет, или сотруднику, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.2. Направление и регистрация письменного обращения:

1) Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Южный федеральный университет или сотруднику, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2) Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Южный федеральный университет.

3) В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких сотрудников, копия обращения

в течение трех дней со дня регистрации направляется соответствующим сотрудникам.

4) Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Южный федеральный университет, или сотруднику Южного федерального университета, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5) В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", невозможно направление жалобы на рассмотрение в Южный федеральный университет, или сотрудникам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу:

ул. Б. Садовая, 105/42, г. Ростов-на-Дону, 344006.

Письменное обращение по электронной почте направляется по следующему электронному адресу: info@sfedu.ru

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: +7(863)-263-87-23.

2.2. Требование к устному обращению.

Гражданин в своем устном обращении сообщает либо наименование университета, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество соответствующего сотрудника, либо должность соответствующего лица.

Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а так же свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ. При

личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема, или регистрационную карточку системы электронного документооборота.

Предварительная запись и график личного приема по телефонам приемных:

Должность	Дни и часы приема
Ректор	Понедельник 15:00 – 17:00; тел. 263-31-58
Первый проректор по учебной работе	Среда 14:00 – 17:00 тел. 263-32-68
Первый проректор по научной и инновационной деятельности	Понедельник 15:00 – 17:00; тел. 263-41-78

2.4. Обязательность принятия обращения к рассмотрению:

1) Обращение, поступившее в Южный федеральный университет или сотрудникам в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2) В случае необходимости сотрудник Южного федерального университета может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

3) Правила модерирования вопросов общественной приемной:

Все вопросы, оставленные посетителями сайта, прочитываются модератором.

Ответы выставляются на сайт с 9:00 до 17:00 в будние дни в течение 7 дней.

2.5. Рассмотрение обращения.

Сотрудники Южного федерального университета:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.6. настоящего Регламента;

5) Южный федеральный университет по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в кото-

рых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

6) ответ на обращение подписывается ректором Южного федерального университета либо уполномоченным на то сотрудником;

7) ответ на обращение, поступившее в Южный федеральный университет или определенному сотруднику по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении;

8) копия ответа на обращение передается в Управление делами для внесения его в систему электронного документооборота.

2.6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

1) В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2) В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Южного федерального университета либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3) Южный федеральный университет при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4) В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5) 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.

6) В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранины, гражданин вправе вновь направить обращение в Южный федеральный университет.

7) Вопросы не выставляются на сайте общественной приемной в следующих случаях:

- вопрос задан анонимно и не указан контактный e-mail;
- вопрос повторяет вопрос, ответ на который уже дан ранее;
- вопрос содержал выражения оскорбительного характера в адрес сотрудников и студентов университета;
- вопрос задан в категоричной форме и бездоказательно обвиняющие вышеуказанные лица в некомпетентности, либо коррупции.

В случае, если содержание вопроса противоречит правилам размещения вопросов, направляется уведомление на контактный e-mail.

2.7. Сроки рассмотрения письменного обращения:

1) Письменное обращение, поступившее в Южный федеральный университет или сотрудникам в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2) В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более, чем, на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

3) Ответ на обращение, поступившее в общественную приемную Южного федерального университета, должен быть предоставлен в течение 7 дней.

2.8. Личный прием граждан:

1) Личный прием граждан в Южном федеральном университете проводится ректором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2) При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3) Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина или журнал. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4) Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

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

3. Административные процедуры

3.1. Исполнение настоящего Регламента включает в себя выполнение отдельных административных процедур.

При регистрации и исполнении письменного обращения гражданина выделяют следующие административные процедуры и сроки:

- 1) прием и регистрация письменного обращения – 3 дня;
- 2) направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности – 7 дней;
- 3) рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа – 30 дней со дня регистрации. В случае, если обращение поступило через общественную приемную Южного федерального университета в течение 7 дней.

3.2. Прием и регистрация письменного обращения.

- 1) Основание для начала административной процедуры – поступление в Южный федеральный университет письменного обращения от гражданина.
- 2) Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3) Сотрудник Управления делами Южного федерального университета проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит:

- наименование университета, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) сотруд-

ника, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
 - почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
 - суть предложения, заявления или жалобы;
 - личную подпись и дату.
- 4) Если обращение не соответствует требованиям к письменным обращениям, установленным в разделе 2 «Требования к обращениям граждан» настоящего Регламента, то в соответствии с основаниями для отказа в исполнении перечисленных в настоящем Регламенте функций, ответ на обращение не дается.

5) В трехдневный срок сотрудник Управления делами регистрирует и ставит на контроль соответствующее требованиям обращение путем внесения данных в регистрационную карточку системы электронного документооборота.

Все обращения граждан ставятся на контроль в системе электронного документооборота.

Система электронного документооборота проверяет обращения граждан на повторность.

Система электронного документооборота позволяет осуществлять связку обращения с другими документами Южного федерального университета и просматривать их в регистрационной карточке обращения.

В регистрационной карточке обращения отражается информация об ответственном исполнителе, состояние исполнения, ход исполнения (дата получения перенаправленного обращения, содержание резолюции перенаправленного обращения), промежуточное решение (номер, дата, организация, содержание, причина промежуточного решения), окончательный ответ (номер исходящего письма, дата ответа, адресат, краткое содержание письма).

3.3. Направление письменного обращения по подведомственности.

Основание для начала административной процедуры – регистрация письменного обращения в системе электронного документооборота.

В случае, когда поручениедается двум или нескольким сотрудникам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, ответственным исполнителем является сотрудник, указанный в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Сотрудники Управления делами рассылают исполнителям электронные копии письменного обращения в системе электронного документооборота.

3.4. Рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры – направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30-ти дней со дня регистрации в Южном федеральном университете. В случае, если обращение поступило через общественную приемную Южного федерального университета, срок рассмотрения не может превышать 7 дней со дня регистрации.

Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится сотрудниками, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в случаях выявления новых обстоятельств обращения.

Ответ на письменное обращение граждан, поступившее на адрес электронной почты, направляется в письменном виде.

Сотрудник Управления делами, ответственный за координацию работы с обращениями граждан, в трехдневный срок заносит сведения о ходе рассмотрения обращения в регистрационную карточку на закладку.

По окончании работы с обращением копия ответа передается в Управление делами и заносится в регистрационную карточку системы электронного документооборота.

4. Порядок и формы контроля за исполнением настоящего Регламента

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- 1) постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- 3) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- 4) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- 5) внесение копии ответа на обращение в систему электронного документооборота;
- 6) снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Управлением делами.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим сотрудником, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов в соответствии с его резолюцией.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину на поставленные в обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);
- представление исполнителем информации о личном приеме гражданина и решение вопросов, изложенных в обращении;
- при переадресации обращения гражданина к другому сотруднику, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем предоставляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

Контроль за полнотой и качеством исполнения функций настоящего Регламента также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению функций настоящего Регламента и принятием решений специалистами осуществляется начальником Управления делами путем проверок исполнения положений настоящего Регламента.

Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения функций настоящего Регламента.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник Управления делами осуществляет периодический контроль

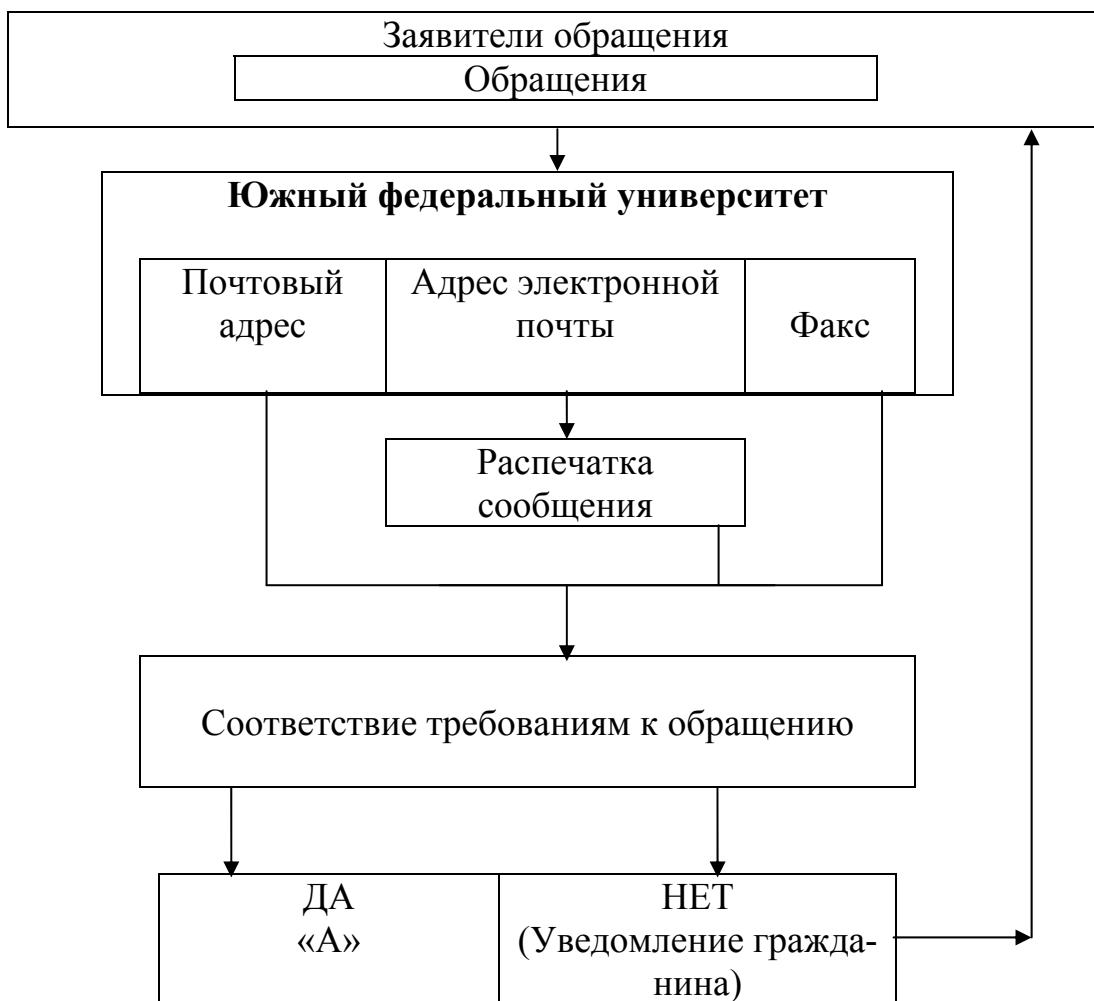
и анализ работы с обращениями граждан.

5. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1) Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Южного федерального университета или сотрудника, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов по решению суда.

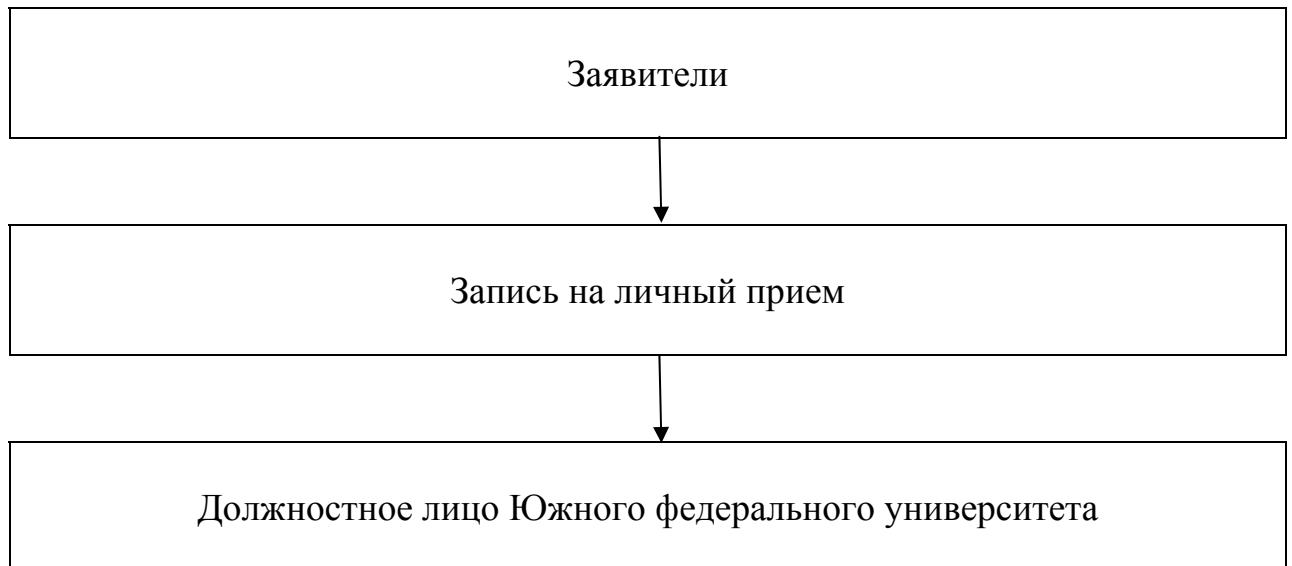
2) В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Южным федеральным университетом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

6. Блок схем последовательности административных процедур и административных действий при регистрации и исполнении письменного обращения гражданина





7. Блок схем последовательности административных процедур и административных действий при организации и проведении личного приема граждан в Южном федеральном университете





8. Журнал личного приема граждан (образец)

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Краткое содержание вопроса	Решение вопросов	Ф.И.О. должность лица, осуществляющего личный прием	Примечание