

**СОЧИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ»
(РУДН)**

**ПРИКАЗ
г. Сочи**

26 марта 2019

02-03/ 71

**Об утверждении порядка приема и рассмотрения
обращений обучающихся, работников Института и иных граждан к
руководителям Сочинского института (филиала) РУДН**

В целях соблюдения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ и упорядочения работы с поступающими обращениями обучающихся, работников Института, иных граждан и организаций, на основании Решения Ученого совета Сочинского института (филиала) РУДН от 25 марта 2019 года протокол № 03-04/7,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников Института и иных граждан к руководителям Сочинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов».
2. Персональную ответственность за исполнение указанного в п.1 настоящего приказа на заместителей директора, деканов факультетов, руководителя департамента, заведующую кафедрой иностранного языка, заведующего кафедрой физической культуры и спорта руководителя отделения среднего профессионального образования, руководителей структурных подразделений.
3. Назначить ответственным за процесс работы с обращениями граждан и организаций, поступающим в адрес Института на начальника отдела кадров Степаненко Н.В.
4. Заместителям директора, деканам факультетов, руководителю департамента, заведующим кафедрами, руководителю отделения среднего профессионального образования, руководителям структурных подразделений в срок до 29 марта предоставить в отдел кадров Института график приема граждан по личным вопросам. Сводный график приема граждан по личным вопросам предоставить на утверждение Директору Института не позднее 3 апреля 2019 года.
5. Разместить информацию об организации и условиях приема граждан на Официальном сайте Института и на информационных стендах (отв. Пчелинцев В.А., Степаненко Н.В., руководители структурных подразделений).

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

ДИРЕКТОР



Н.И. КОЗЛОВА

Рассылка: всем структурным подразделениям

Виза:

Начальник отдела кадров



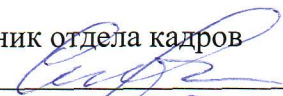
Н.В. Степаненко

**Сочинский институт (филиал)
федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Российский университет дружбы народов»
(РУДН)**

**Утверждено
приказом Директора Института
от «26» марта 2019 г.
№ 02-03/**

**ПОРЯДОК
ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ, ЗАЯВЛЕНИЙ
ПРЕДЛОЖЕНИЙ) ОБУЧАЮЩИХСЯ, РАБОТНИКОВ И ИНЫХ
ГРАЖДАН К РУКОВОДИТЕЛЯМ
СОЧИНСКОГО ИНСТИТУТА (ФИЛИАЛА)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ»**

Начальник отдела кадров


Н.В. Степаненко

«24» 2019 г.

г. Сочи – 2019 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок приема и рассмотрения обращений обучающихся, работников Сочинского института (филиала) РУДН и иных граждан к руководителям Сочинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов (далее – Институт)» устанавливает единый порядок направления, приема, рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений обучающихся, законных представителей обучающихся и заинтересованных лиц, работников Института и иных граждан к руководителям Института. Порядок устанавливает порядок организации приёма граждан по личным вопросам (далее - приёма) Директором, заместителями директора, и руководителями структурных подразделений и осуществления контроля их рассмотрения и реализации принятых решений.

1.2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Трудовым кодексом Российской Федерации, Указам Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинг и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Российского университета дружбы народов (далее – РУДН), Положением о Сочинском институте (филиале) РУДН, приказами Ректора РУДН от 18 февраля 2016 г. № 19 «О порядке приема и рассмотрения обращений», от 26.02.2018 г. № 154 «О внесении изменений в «Порядок приема и рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников и иных граждан к руководителям Российского университета дружбы народов», настоящим Порядком и иными локальными нормативными актами РУДН, Сочинского института (филиала) РУДН.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения, полученные должностными лицами Института в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, электронной почте, телеграфу, факсимильной связи и иными информационным системам общего пользования, в том числе через Канцелярию Института или Приемную директора Института.

1.4. Положения настоящего Порядка предусмотрены к исполнению всеми сотрудниками администрации Института, помощниками Директора и всеми структурными подразделениями Института, в которые поступают на рассмотрение обращения.

1.5. Настоящий Порядок не распространяется на случаи согласования (визирования) заявлений обучающихся и сотрудников. Заявления обучающихся и сотрудников, связанные с образовательной деятельностью и

трудовыми отношениями, подлежат согласованию в срок, не превышающий трех дней с момента получения соответствующего заявления, если иной срок не установлен локальными нормативными актами РУДН, Института.

1.6. Ответственность за организацию рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников Института и иных граждан возлагается на Директора Института.

1.7. Персональную ответственность за состояние делопроизводства, качество и соблюдение установленных сроков для ответа на обращения (жалобы, заявления, предложения) обучающихся, работников Института и иных граждан, структурными подразделениями Института, несут руководители этих структурных подразделений. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.д.) не снимает с подразделения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращения.

2. Термины и определения

2.1. В настоящем Порядке применяются термины и определения Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

Обращение обучающихся, работников Института и иных граждан (далее – обращение) – направленные в адрес РУДН, Сочинского института (филиала) РУДН (Директору, заместителям директора, руководителю структурного подразделения) изложенные в письменной или устной форме заявление, жалоба или предложение. Обращения могут быть индивидуальными, т.е. поданными самим гражданином (сотрудником, обучающимся, законным представителем обучающегося, заинтересованным лицом), или коллективными, поданными объединением (коллективом, группой) сотрудников или граждан, или юридическим лицом.

Предложение - вид письменного обращения, содержащее рекомендации заявителя по совершенствованию деятельности Института в целом и его подразделений (отделов, факультетов, кафедр, департамента, служб и пр.), органов управления, содержания локальных нормативных актов, развитию образовательных и трудовых отношений, улучшению деятельности в социально-экономической и иных сферах.

Заявление - вид письменного обращения, содержащий просьбу обучающегося, работника Института или иного лица о содействии в реализации его законных прав и свобод, интересов или законных прав и свобод, интересов других лиц, связанных с образовательными и трудовыми отношениями или деятельностью Института, либо сообщение о нарушении законов, иных нормативных правовых актов или локальных нормативных актов РУДН/Института, недостатках в работе подразделений и должностных лиц, Института, либо критика деятельности Института и (или) должностных лиц Института.

Жалоба - вид письменного обращения, направленного на восстановление

или защиту прав, свобод или законных интересов заявителя либо прав, свобод или законных интересов других лиц, в случае наличия фактов их нарушения (действия или бездействия) со стороны Института или его должностных лиц, касающихся деятельности Института.

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек срок рассмотрения.

Должностное лицо Института - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее руководящие функции, то есть наделенное в соответствии с уставом РУДН/Положением о Сочинском институте (филиале) РУДН, локальными нормативными актами РУДН/Института, включая положения о подразделениях, доверенностью, выданной Ректором РУДН, Директором Института и (или) в соответствии с их трудовыми договорами, должностными инструкциями, правом представления интересов РУДН/Института и выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции работники Института: Директор, заместители директора, руководители структурных подразделений, в том числе деканы факультетов, заведующие кафедрами, руководитель департамента, руководитель отделения среднего профессионального образования.

3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений

3.1. Обращения (жалобы, заявления, предложения) направляются или конкретному руководителю (Ректору, проректору, Директору Института) либо в Управление делами РУДН или в Организационный отдел РУДН, в Приемную директора Института или канцелярию Института.

3.2. Обращения, направленные через Приемную директора Института или канцелярию Института, подлежат передаче Директору Института, в день их регистрации для рассмотрения по существу или принятия решения о направлении для рассмотрения соответствующим должностным лицам Института.

3.3. Письменное обращение гражданина должно содержать фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) обратившегося, указание на статус: сотрудник, включая должность и структурное подразделение, обучающийся, включая факультет, группу, номер студенческого билета, абитуриент, почтовый адрес (адрес электронной почты для обращений, полученных по средствам электронной связи), контактный телефон, личную подпись указанного гражданина (за исключением обращений, поступающих по электронной почте) и дату составления обращения. В случае необходимости в подтверждение своих

доводов граждан прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.4. Прием обращений граждан, направляемых по средствам электронной связи (далее - электронные сообщения), осуществляется по электронному адресу: kozlova-n-i@rudn-sochi.ru info@rudn-sochi.ru kanc@rudn-sochi.ru

Работа с электронными сообщениями осуществляется в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

3.5. Электронное сообщение обязательно должно содержать фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) лица, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в по электронной почте, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме, а также отвечать требованиям, изложенным в п. 3.3 настоящего Порядка.

3.6. В случае, если в обращении не указаны фамилия, имя и отчество лица, направившего обращение, а в обращениях, полученных от лиц, не являющихся обучающимися или сотрудниками Института, также и адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), обращение не рассматривается и ответ на обращение не дается. Указанные обращения могут быть рассмотрены по усмотрению Ректора РУДН, без предоставления ответа заявителю. Если обращение не поддается прочтению или содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, а также угрозы жизни здоровью и (или) имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то оно не подлежит рассмотрению.

3.7. Все поступающие в Институт обращения (жалобы, заявления, предложения) граждан подлежат обязательной регистрации и учету в специальных журналах в день поступления.

4. Сроки исполнения письменных обращений

4.1. Зарегистрированное в установленном порядке обращение (жалоба, заявление, предложение), в том числе повторное должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней с даты регистрации. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

4.2. В исключительных случаях, при необходимости проведения проверки в пределах компетенции РУДН/Института, а также в случае, если для исполнения письменного обращения необходимо дополнительно осуществить запрос информации (документов и материалов по обращению гражданина) в других структурных подразделениях Института, либо принять иные меры срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

4.3. Продление срока исполнения письменного обращения должно быть согласовано с руководителем, в адрес которого поступило обращение, не

менее чем за 5 (пять) рабочих дней до окончания срока исполнения письменного обращения. При необходимости, согласование продления срока рассмотрения обращения, поступившего в адрес руководителя структурного подразделения, осуществляется с курирующим проректором либо Ректором/заместителем директора Института либо Директором Института.

4.4. В случае продления срока лицо, ответственное за исполнение письменного обращения, уведомляет заявителя о причинах задержки рассмотрения его обращения. Уведомление производится в любой форме (устной, письменной, путем направления сообщения на адрес электронной почты, указанной заявителем в обращении).

4.5. Обращения граждан, полученные от государственных органов власти или их должностных лиц (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации и другие государственные органы, в том числе органы Краснодарского края и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес) рассматриваются и исполняются в порядке и сроки, указанные в обращении, с учетом настоящего Порядка.

4.6. Обращения членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, рассматриваются безотлагательно, не позднее 15 дней (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения).

4.7. Заявления обучающихся, касающиеся образовательного процесса и содержащие просьбы об изменении образовательных отношений, их прекращении и иные, подлежат регистрации в установленном порядке и рассмотрению в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) календарных дней, если иной срок не установлен соответствующим локальным нормативным актом РУДН/Института.

4.8. Заявления работников Института подлежат регистрации в установленном порядке и рассмотрению в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) календарных дней, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации и соответствующим локальным нормативным актом РУДН/Института.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Поступившие и оформленные в установленном порядке обращения подлежат обязательному предварительному рассмотрению, по результатам которого должно быть принято одно из следующих решений:

а) о принятии к рассмотрению, в том числе путем комиссионного рассмотрения для проверки данных, изложенных в обращении и составления заключения по обращению;

б) об оставлении без рассмотрения;

в) о направлении должностным лицам в структурные подразделения Института по компетенции, а также заместителям директора по направлениям деятельности;

г) о возврате заявителю, в случае, если решение вопроса не входит в компетенцию должностного лица, получившему обращение, с одновременным уведомлением об этом заявителя и указанием должностного лица, которому следует адресовать обращение. Уведомление заявителю подписывается соответствующим должностным лицом или исполнителем, по поручению руководителя.

5.2. По решению Ректора РУДН/Директора Института обращение направляется для исполнения соответствующим должностным лицам (проректорам, Директору Института/заместителям директора Института, руководителям подразделений) по компетенции. Направление обращений по решению проректора/Директора/заместителя директора осуществляется в подчиненные структурные подразделения и должностным лицам. Направление в другое структурное подразделение осуществляется только с согласия Ректора/Директора или курирующего проректора.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. После регистрации обращения в Приемной директора, канцелярии Института составляется резолютивное решение о направлении обращения для рассмотрения конкретному лицу с указанием сроков исполнения поручения.

5.5. При определении ответственного должностного лица Института за исполнение обращения запрещается направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Института, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. Сотрудник, действия (бездействие) которого обжалуются, может быть указан в качестве соисполнителя исключительно в целях получения' объяснений, которые могут быть учтены при подготовке ответа ответственным исполнителем.

5.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

5.7. Оригинальный экземпляр обращения (жалобы, заявления, предложения) направляется на исполнение в структурное подразделение (ответственному лицу) в соответствии с резолюцией Ректора (проректора) РУДН/Директора Института. В случаях, когда поручение дается двум или несколькими структурным подразделениям оригинальный экземпляр обращения получает исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители представляют ответственному исполнителю

соответствующие предложения в течение первой половины срока, отведенного на исполнения обращения.

5.8. Директор, заместитель директора и иные должностные лица Института (руководители структурных подразделений):

- а) рассматривают обращения граждан по существу;
- б) принимают обоснованные решения и обеспечивают своевременную подготовку мотивированных ответов по обращениям заявителей;
- в) осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, анализируют и принимают меры по устранению выявленных нарушений.

5.9. Рассмотрение обращений и подготовка ответов на них осуществляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и Положения о защите, хранении, обработке и передачи персональных данных субъектов персональных данных в РУДН/Сочинском институте (филиале) РУДН, Политикой обработки персональных данных в Сочинском институте (филиале) РУДН.

5.10. По итогам рассмотрения обращения (в том числе с учетом заключения Комиссии) исполнитель по поручению руководителя готовит проект ответа.

5.11. Ответы на обращения должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.12. 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.

5.13. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, администрация РУДН/Института 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 одному и тому же должностному лицу. О принятом решении заявитель уведомляется в письменной форме.

5.14. Ответ на обращение подписывается Директором либо уполномоченным на то лицом, которому такое право предоставлено на основе должностной инструкции или Положения о структурном

подразделении, доверенности, а также в соответствии с приказом или письменным поручением Ректора/Директора Института.

5.15. Ответы на обращения, подписанные Директором или направленные на согласование с проректором РУДН, подлежат регистрации и отправлению на согласование проректору РУДН. Согласованный ответ направляется заявителю по почте на адрес, указанный в обращении, либо, если документ получен по электронной почте, на адрес, указанный в электронном обращении в виде сканированной копии в порядке, установленном в Институте.

5.16. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

5.17. Ответы на обращения сотрудников и обучающихся Института могут быть направлены на адрес, указанный в обращении, либо переданы лично заявителю под роспись.

5.18. Ответом на заявление обучающегося, содержащего просьбу об изменении образовательных отношений (переводе на другое направление обучения, специальность, форму обучения), их прекращении, предоставлении академического отпуска и прочие, является соответствующая резолюция руководителя, рассматривающего заявление. Заявление возвращается обучающемуся или передается через канцелярию в соответствующее структурное подразделение Института для исполнения,

5.19. Заявления о выдаче документов об образовании, в т.ч. их дубликатов, документов, связанных с трудовыми отношениями, считаются исполненными с момента получения заявителем запрашиваемых документов.

5.20. Оригиналы ответов хранятся в канцелярии Института. Копии ответов и материалы к ним подлежат хранению в структурных подразделениях в соответствии с номенклатурой дел, в отдельных случаях помещаются в личное дело заявителя (работника, обучающегося). Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на руководителей структурных подразделений и работников, ответственных за ведение делопроизводства.

5.21. Заявитель может получить информацию как о ходе рассмотрения обращения, так и результатах рассмотрения по телефону, предоставленному при регистрации, а также имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Порядок рассмотрения обращений, полученных в ходе личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами (руководителями) Института в соответствии с их компетенцией и установленными в Институте графиками и порядком приема посетителей.

6.2. Устное обращение, полученное в ходе личного приема, подлежит занесению в специальную карточку личного приема гражданина.

6.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, а также представленные документы и материалы, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно, если посетитель не заявляет об ином. Решение по устному обращению заносится в карточку личного приема.

6.4. В ходе приема посетитель имеет право заявить о предоставлении письменного ответа. В этом случае им подается письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассматривается в установленном порядке.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию принимающего руководителя, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Положение рассмотрено и принято на Ученом совете Сочинского института (филиала) РУДН 25 марта 2019 г., протокол № 03-04/7

Приложение 1

**Форма журнала регистрации и контроля обращений,
заявлений и жалоб**

Титульный лист

**Сочинский институт (филиал)
федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Российский университет дружбы народов»**

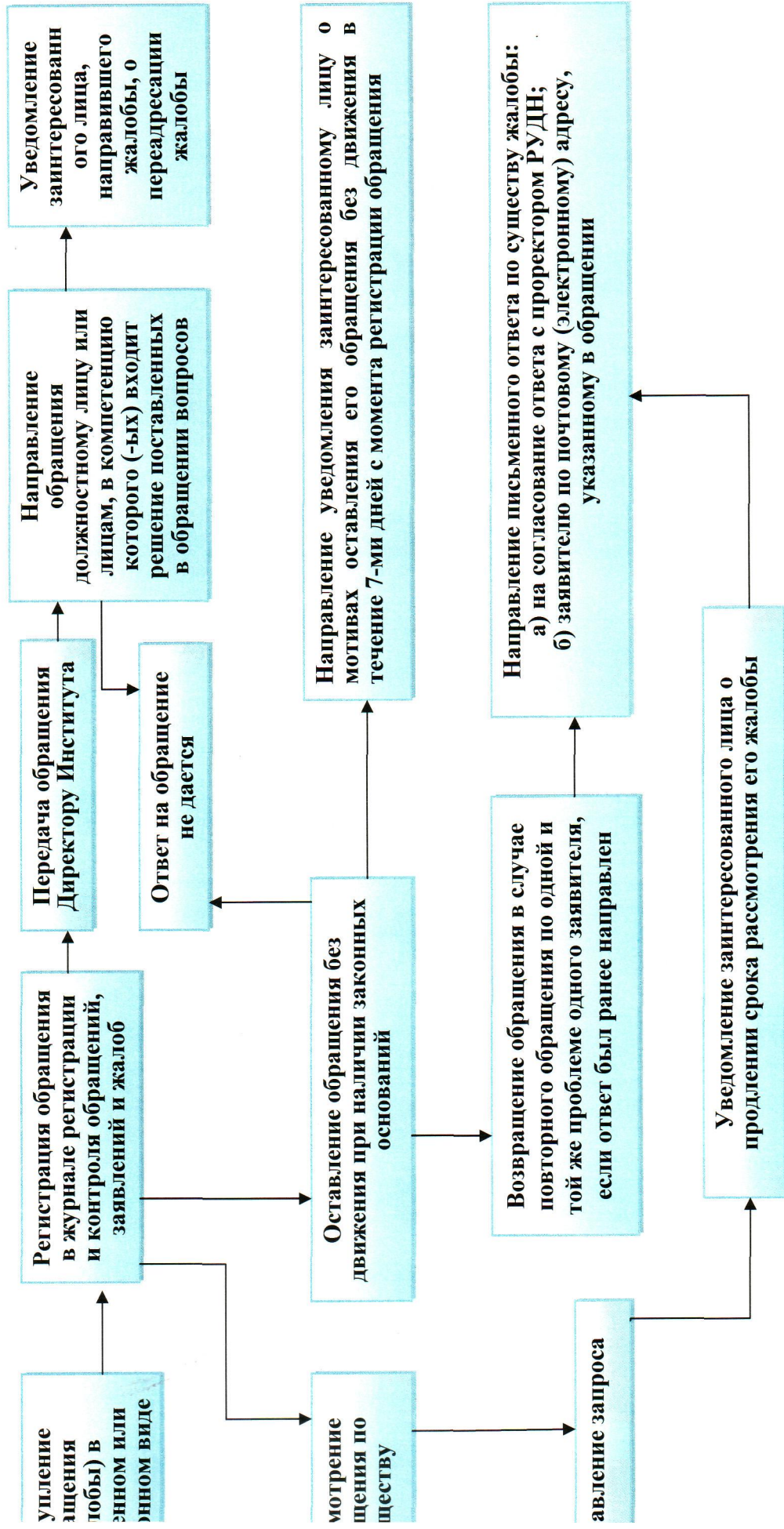
Журнал регистрации и контроля обращений, заявлений и жалоб

Начат: « ____ » _____ 2019 г.
Окончен: « ____ » _____ 20 ____ г.

№ п/п	Дата приема /поступления обращения	Ф.И.О. контактный телефон	Содержание обращения	Результат обращения (дана консультация, выдана справка и проч.)	Примечание
----------	---------------------------------------	---------------------------------	-------------------------	--	------------

Журнал пронумеровывается, прошивается и скрепляется печатью.

Порядок работы с обращениями заявителей в адрес Сочинского института (филиала) РУДН¹



рассмотрения обращения в течение 30-календарных дней, если иное не указано в сопроводительном письме к обращению