

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ
(РУДН)**

« 26 ФЕВ 2018 20 г.

ПРИКАЗ РЕКТОРА

№ 154

Москва

**О внесении изменений в «Порядок приема и рассмотрения обращений
(жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников и иных граждан к
руководителям Российского университета дружбы народов»**

В целях реализации задач, поставленных Министерством образования и науки РФ, по осуществлению Университетом публично значимой функции по работе с обращениями граждан и организаций в соответствии с Указом Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

ПРИКАЗЫВАЮ:

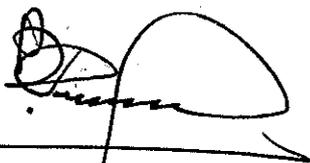
1. Утвердить прилагаемые изменения в Порядок приема и рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников и иных граждан к руководителям Российского университета дружбы народов, утвержденный приказом ректора от 18.01.2016 № 19, дополнив разделом 7: «7. Регламент работы с обращениями, поступающими в Университет, в рамках его компетенции по осуществлению публично значимой функции, связанной с правом граждан на реализацию их прав и свобод (особый порядок)».

2. Назначить ответственными за процесс работы с обращениями граждан и организаций, поступающими в адрес Университета (в особом порядке) проректора по административной работе – руководителя аппарата И.П. Герасимову, начальника Управления делами Т.М. Богомаз, начальника Организационного отдела Ю.Г. Шапорову.

3. Разместить информацию об организации и условиях приема граждан и организаций, установленных в Университете на официальном сайте и на информационных стендах РУДН (отв. Т.М. Богомаз, Е.М. Апасова).

4. Провести анализ должностных обязанностей проректоров и руководителей структурных подразделений, установленных их должностными инструкциями и локальными нормативными актами Университета, и, при необходимости, внести в них соответствующие изменения и/или уточнения в срок до 01.04.2018 (отв. В.Ф. Понька, И.П. Герасимова, Е.Н. Казакова).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.



В.М. ФИЛИПОВ

Рассылка: всем проректорам, всем структурным подразделениям, не включая кафедры, УД, Организационный отдел.

1. Дополнить Порядок приема и рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников и иных граждан к руководителям Российского университета дружбы народов, утвержденный приказом ректора от 18.01.2016 № 19, разделом 7 следующего содержания:

«7. Регламент работы с обращениями, поступающими в Университет, в рамках его компетенции, по осуществлению публично значимой функции, связанной с правом граждан на реализацию их прав и свобод (особый порядок)»

I. Общие положения.

1.1. Для работы с обращениями, поступающими в Университет, в рамках его компетенции по осуществлению публично значимой функции, устанавливается особый порядок их рассмотрения:

1.2. Настоящий Регламент распространяется на устные (поступившие в процессе личного приема), письменные и электронные индивидуальные и коллективные обращения граждан (в том числе поступившие с использованием модуля «Открытый диалог» на официальном сайте Университета <http://www.rudn.ru/open-dialog>), а также обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее по тексту - Заявители), кроме обращений и заявлений, направляемых работниками и обучающимися Университета ректору и должностным лицам Университета, выполняющим организационно-распорядительные и административно-хозяйственные функции, в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами и установленным в Университете порядком документооборота.

Граждане вправе подавать обращения как лично (от своего имени), так и через своих законных представителей; юридические лица направляют обращения от имени уполномоченного в соответствии с учредительными документами юридического лица представителя либо по доверенности, оформленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.3. Подразделениями, ответственными за процесс работы с обращениями граждан в особом порядке являются Управление делами и Организационный отдел Университета.

1.3.1. Управление делами несет ответственность за работу с письменными обращениями, поступившими в адрес Университета посредством услуг почтовой связи, электронной почты, с использованием модуля «Открытый диалог».

1.3.2. Организационный отдел несет ответственность за работу с письменными обращениями, поступившими непосредственно в отдел или по электронной почте: rector@gudn.ru на имя ректора.

1.3.3. Организацию личного приема и контроль процесса работы с обращениями Заявителей, поступивших в особом порядке осуществляет проректор по административной работе - руководитель аппарата.

1.4. Персональную ответственность за своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения несут должностные лица Университета в соответствии с пп. б) п 2.1. настоящего Порядка, в компетенцию которых входит рассмотрение обращений и подготовка ответа «по существу», а также которым поручено рассмотрение поступивших обращений в соответствии с резолюцией ректора.

II. Последовательность работы с обращениями, поступившими в особом порядке.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется ответственными подразделениями (пп. 1.3.1 и 1.3.2. настоящего Регламента) в день их поступления.

2.1.1. Для приема обращений в форме электронных документов посредством модуля «Открытый диалог» применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителями реквизитов, необходимых для работы с обращениями и ответа на них, а в случае

незаполнения указанных реквизитов, информирование заявителей о невозможности принять обращение.

2.1.2. Если в электронном обращении указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения к рассмотрению или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа). В случае приема обращения к рассмотрению дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

2.1.3. На письменных обращениях, переданных Заявителями во время личного приема в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента, проставляется отметка: «Принято на личном приеме».

2.1.4. Обращения, переданные Заявителями на личном приеме проректорам и руководителям структурных подразделений Университета, выполняющим организационно-распорядительные и административно-хозяйственные функции, передаются в Управление делами для осуществления дальнейшей работы по ним.

2.2. Регистрация и аннотирование (изложение краткого содержания) поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется в день поступления в структурные подразделения, указанные в пунктах 1.3.1 и 1.3.2, в специальном журнале. Обращения, поданные заявителями лично, регистрируются незамедлительно, копия такого обращения отдается заявителю с указанием регистрационного входящего номера и даты регистрации обращения.

Письменные обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Университета, направляются в 7-дневный срок со дня регистрации обращения, по принадлежности, о чем сообщается заявителю.

2.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению (т.е. текст обращения неразличимым либо трудночитаем, а также, если обращение имеет пропуски текста, не позволяющие определить вопросы, содержащиеся в обращении), ответ на обращение не дается, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении не указаны фамилия и инициалы гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение также не дается. Подобные обращения списываются в дело в установленном в Университете порядке.

2.4. По решению ректора и/или проректора по административной работе - руководителя аппарата рассмотрение письменных обращений и обращений, поступившие в форме электронного документа, после их регистрации и определения исполнителей по ним, может быть поставлено на контроль в информационном ресурсе управления делами (далее – ИРУД).

2.5. Направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение «по существу» осуществляется работником Управления делами, отвечающим за работу с обращениями заявителей. Обращения, получившие первичную резолюцию ректора, направляются Управлением делами для рассмотрения по существу исполнителю(-ям) согласно данной резолюции.

2.6. Срок рассмотрения обращений в особом порядке составляет 30 календарных дней с даты регистрации обращения.

2.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа на срок до 30 календарных дней, допускается в исключительных случаях, по запросу ответственного исполнителя с согласия ректора или проректора по административной работе – руководителя аппарата, о чем впоследствии сообщается заявителю в письменной форме или в форме электронного документа соответственно в пределах срока, указанного в п. 2.6. настоящего Регламента.

2.8. 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.

2.9. Подготовка ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, с приложением в случае необходимости документов, осуществляется ответственными исполнителями.

2.10. Снятие обращения с контроля в ИРУД осуществляется после надлежащего оформления ответа заявителю по решению ректора и/или проректора по административной работе - руководителя аппарата.

2.11. Предоставление информации в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах принятых по таким обращениям на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) по адресу ССТУ. РФ в рамках решений, поставленных Министерством образования и науки РФ, задач по осуществлению Университетом публично значимой функции по работе с обращениями граждан и организаций в соответствии с Указом Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» осуществляется сотрудником управления делами в рамках его обязанностей ежемесячно до 5-го числа следующего за отчетным.

2.11.1. Каждому обращению, размещаемому в отчете в сети Интернет по адресу ССТУ.РФ присваивается отдельный регистрационный номер/индекс согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений.

2.11.2. Управление делами совместно с Организационным отделом ежеквартально готовит для ректора статистическую информацию по поступившим в Университет обращениям, рассмотренными в особом порядке, а также о результатах их рассмотрения.

2.11.3. Ведение отдельного учета и обеспечение хранения обращений (имеются в виду все обращения в соответствии с Порядком?) с соблюдением правил защиты и требований законодательства РФ и локальных нормативных актов Университета в области персональных данных граждан осуществляет Управление делами и Организационный отдел Университета.

2.12. Индивидуальные и коллективные письменные обращения граждан, поступившие непосредственно в адрес и на имя Университета, в зависимости от содержания и поставленных в них вопросов докладываются проректору по административной работе - руководителю аппарата, проректорам по направлениям деятельности, при необходимости ректору.

III. Организация личного приема граждан.

3.1. Личный прием в рамках настоящего особого порядка работы с обращениями граждан и организаций ведет проректор по административной работе - руководитель аппарата в специально оборудованной, с соблюдением мер безопасности, приемной и в соответствии с установленным графиком приема.

3.1.1. По решению ректора ведение личного приема может быть поручено проректорам и/или руководителям структурных подразделений Университета.

3.1.2. При личном приеме посетитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

При отсутствии у посетителя документа, удостоверяющего личность, ему разъясняется право направить обращение в Университет в письменной форме или в форме электронного документа.

3.1.3. Информация о посетителе и причины обращения фиксируются в отдельном журнале.

На каждого посетителя заводится отдельная карточка личного приема, куда заносится содержание устного обращения.

3.1.4. При обращении в приемную посетителя лично, его должны внимательно выслушать, дать обоснованные ответы на поставленные вопросы или рекомендации по их решению.

3.1.5. В ходе личного приема ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию

Университета, ему разъясняется право и порядок обращения в соответствующие органы и организации.

3.2. Информация о месторасположении приемной и времени его работы доводится до граждан путем размещения информации на сайте Университета, специальном стенде, информационной табличке в Управлении делами.

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

3.4. Сведения по итогам личного приема граждан ежемесячно включаются в общую информацию об обращениях граждан, размещаемую на сайте ССТУ. РФ.

3.5. Информация о работе Университета с обращениями граждан и организаций и правах граждан (приложение №1) размещается на информационных стендах Управления делами.

ПРАВОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ГРАЖДАН:

КАК ГРАЖДАНИН МОЖЕТ ОБРАТИТЬСЯ В ЗАЩИТУ СВОИХ ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ

(размещается на стенде)

Граждане РФ вправе обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам (ст. 33 Конституции РФ; ч. 1 ст. 2 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ)).

Кроме того, граждане вправе обращаться к Президенту РФ как к главе государства и в Администрацию Президента РФ. Такие обращения рассматривает соответствующее Управление в составе Администрации Президента РФ, являющейся государственным органом, обеспечивающим деятельность Президента РФ (п. 1, пп. "а", "б" п. 4 Положения об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утв. Указом Президента РФ от 17.02.2010 № 201; п. 1 Положения об Администрации Президента Российской Федерации, утв. Указом Президента РФ от 06.04.2004 № 490).

Примечание. Аналогичными правами в РФ обладают также иностранные граждане и лица без гражданства, кроме случаев, установленных международным договором РФ или федеральным законом (ч. 3 ст. 62 Конституции РФ; ч. 3 ст. 1 Закона № 59-ФЗ).

Формы, виды обращений и требования к ним

Обращения граждан могут быть в устной, письменной форме, а также в форме электронного документа. В последних двух формах различают такие виды обращений, как предложение, заявление и жалоба (п. 1 ст. 4 Закона № 59-ФЗ).

Справка. Предложение, заявление и жалоба

Предложение - рекомендация по совершенствованию законов (иных Нормативно-правовых актов), деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод гражданина (или других лиц), либо сообщение о нарушении законов (иных нормативно-правовых актов), недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика их деятельности.

Жалоба - просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина (или других лиц) (п. п. 2 - 4 ст. 4 Закона № 59-ФЗ).

В письменном обращении или обращении в форме электронного документа гражданин указывает в обязательном порядке (ст. 7 Закона № 59-ФЗ):

- 1) наименование органа или организации, в который направляется обращение, либо ФИО или должность лица, к которому он обращается;
- 2) свои фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии);
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты);
- 4) суть предложения, заявления или жалобы.

Обращение должно быть подписано Заявителем с проставлением даты его составления. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов к письменному обращению прикладываются оригиналы документов и материалов, либо их копии. К обращению в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме.

Примечание. На официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления содержится информация в отношении организации работы с обращениями граждан. В частности, указывается порядок направления гражданами обращений, получения информации по вопросам их рассмотрения, а также порядок организации и проведения личного приема граждан. Кроме того, обращение возможно направить путем заполнения специальной формы на официальном сайте указанных органов (например, на сайте Росреестра, ФНС России).

По общему правилу письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу. При этом если, например, к их компетенции не относится решение вопросов, поставленных в обращении, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется компетентному органу или должностному лицу с уведомлением обратившегося лица о переадресации обращения (ч. 2, 3 ст. 8 Закона № 59-ФЗ).

Рассмотрение обращений граждан, в том числе анонимных

Любое обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта РФ (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта РФ) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений

законодательства РФ в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося лица (ч. 1 ст. 9, ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев (п. 4 ч. 1 ст. 10, ч. 2 - 6 ст. 11 Закона № 59-ФЗ):

1) если обращение касается обжалования судебного решения, то оно возвращается гражданину в течение семи дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения;

2) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то возможно оставление обращения без ответа по существу и сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению, то ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, о чем сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации его обращения (при условии, что его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

4) если текст письменного обращения не позволяет определить его суть, то ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, о чем сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации его обращения;

5) если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, адресаты таких обращений совпадают и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в отношении

такого обращения может быть принято решение о его обоснованности и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется;

б) если ответ на поставленный в письменном обращении вопрос, размещен на официальном сайте Университета, гражданину в течение семи дней со дня регистрации его обращения сообщается электронный адрес указанного сайта (при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается);

7) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то гражданину сообщается о невозможности предоставления в связи с этим ответа.

Если причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение (ч. 7 ст. 11 Закона № 59-ФЗ).

Кроме того, в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

Однако, если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией (ч. 1 ст. 11 Закона № 59-ФЗ).