Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.11.2026 13:01:17
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»
(РУДН)

ПРИКАЗ

02.09.2026 **№ 460**

Москва

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений, поступивших в федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» (новая редакция)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений, поступивших в федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» (новая редакция).

2. Признать утратившими силу Порядок рассмотрения обращений, поступивших в федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», утвержденный приказом ректора от 21.11.2023 № 596.

Ректор О.А. Ястребов

Э.П. Бояджян
+7(495) 434-53-00, доб. 1314

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕН
приказом
от 2 сентября 2026 г. № 460

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений, поступивших в федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» (новая редакция)

Москва – 2026

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в прогр: мме DGU3_RUDN

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений, поступивших в федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» (далее — Порядок, РУДН соответственно) устанавливает порядок направления, приема, рассмотрения, подготовки ответов на обращения (жалобы, заявления, предложения) обучающихся, работников РУДН и иных граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), поступивших в РУДН и (или) его должностным лицам, а также контроля за их своевременным рассмотрением .

1.2. Работа с обращениями в РУДН осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, уставом РУДН, настоящим Порядком и иным локальными нормативными актами РУДН.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения, полученные РУДН или его должностными лицами в письменной форме, в форме электронного документа, и в устной форме (на личном приеме).

1.4. Положения настоящего Порядка обязательны к исполнению всеми работниками РУДН и всеми структурными подразделениями РУДН.

1.5. Настоящий порядок не распространяется на случаи рассмотрения заявлений обучающихся и работников РУДН, если в отношении них установлен иной (специальный) порядок рассмотрения локальными нормативными актами РУДН или нормативными правовыми актами Российской Федерации. Заявления граждан, связанные с образовательной деятельностью (например, приема и перевода в РУДН для обучения, в том числе льготных категорий граждан) и трудовыми отношениями (например, по вопросам приема на работу в РУДН), а также запросы граждан на получение справок, копий документов в том числе по социально-правовым вопросам подлежат рассмотрению отдельно от обращений граждан в установленном порядке.

1.6. Контроль за своевременным рассмотрением обращений (жалоб, заявлений, предложений) заявителей в РУДН осуществляет управление делами РУДН в установленном в РУДН порядке.

Персональную ответственность за своевременное и надлежащее рассмотрение, подготовку и направление ответов на обращения несут должностные лица РУДН, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующих обращений и подготовка ответов по существу поставленных

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

в обращении вопросов, и (или) которым поручено рассмотрение поступивших в РУДН обращений.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных граждан, направивших обращения, хранится и обрабатывается РУДН с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление РУДН в соответствии с настоящим Порядком обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

1.8. При рассмотрении поступившего в РУДН обращения РУДН гарантирует всем заявителям защиту от всех форм давления и (или) дискриминации и (или) преследования со стороны РУДН.

1.9. Настоящий Порядок, а также изменения, вносимые в него, утверждаются приказом РУДН.

2. Термины и определения

2.1. В целях применения настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1) **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в адрес РУДН или должностного лица РУДН в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", иной информационной системы РУДН либо официального сайта РУДН в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в рамках личного приема.

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности РУДН в целом и его структурных подразделений (управлений, отделов, факультетов, кафедр, служб и пр.), органов управления, содержания локальных нормативных актов РУДН, развитию образовательных и трудовых отношений, улучшению деятельности РУДН в социально-экономической и иных сферах;

3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его законных прав и свобод, интересов или законных прав и свобод, интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов или локальных нормативных актов РУДН, недостатках в работе подразделений и должностных лиц РУДН, либо критика деятельности РУДН и (или) должностных лиц РУДН;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, в случае наличия фактов их нарушения (действия или бездействия) со стороны РУДН или его должностных лиц, касающихся деятельности РУДН;

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

5) **повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек срок рассмотрения;

6) **должностное лицо РУДН** - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями, определенными, в том числе, уставом РУДН, локальными нормативными актами РУДН, включая положения о подразделениях, доверенностью, выданной ректором РУДН, и (или) в соответствии с его трудовым договором, осуществляющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции: ректор, проректоры, руководители структурных подразделений, в том числе деканы факультетов, директора институтов (академии, школы) и другие работники РУДН;

7) **ответственное лицо** – должностное лицо РУДН, ответственное за рассмотрение обращения, подготовку и направление ответа на обращение;

8) **электронная форма обращения** – обращение, поступившее в форме электронного документа или сообщения путем заполнения специальной формы на сайте РУДН в разделе «Открытый диалог», с использованием технического решения единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Платформа обратной связи, Портал ЕПГУ);

9) **электронный образ документа** – документ на бумажном носителе, преобразованный в электронную форму путем сканирования с сохранением их реквизитов.

3. Порядок учета, регистрации и передачи обращений для рассмотрения

3.1. Обращения направляются в РУДН или конкретному руководителю (ректору, президенту, проректору, руководителю подразделения или иному должностному лицу РУДН).

3.2. В письменной форме обращения могут быть поданы по почте по адресу: ул. Миклухо-Маклая, д. 6, Москва, Россия, 117198.

Обращение в форме электронного документа могут быть поданы по адресам электронной почты: rector@rudn.ru, rudn@rudn.ru, а также с помощью модуля «Открытый диалог» (https://www.rudn.ru/dialog) на странице официального сайта РУДН в сети «Интернет», через Платформу обратной связи.

3.3. Все поступающие в РУДН обращения подлежат обязательной единой регистрации и учету в управлении делами РУДН в течение трех дней с момента поступления в РУДН или должностному лицу РУДН.

Для регистрации и учета обращения, поступившие непосредственно должностным лицам или в структурные подразделения, передаются в управление делами по каналам электронной почты: administration@rudn.ru.

3.4. До регистрации письменные обращения, поступившие в РУДН через управление делами, подлежат предварительному просмотру, при этом

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

проверяется правильность адресности обращения, вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов.

3.5. Поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

3.6. Работником управления делами РУДН, ответственным за работу с обращениями, составляются акты в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов;
- отсутствия письменных вложений (для заказных писем); отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;
- в случае необходимости - в иных случаях.

Вышеуказанный акт составляется в 2 (двух) подлинных экземплярах и подписывается двумя работниками управления делами РУДН. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передается вместе с ними и обращением должностному лицу для рассмотрения.

3.7. Полученные вместе с письменными обращениями подлинники документов, а также ценные бумаги, деньги и т.п., а также акт их наличия, составленный в порядке, указанном в пункте 3.6 Порядка, возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение заказным письмом с описью вложения.

3.8. Обращения, составленные на иностранном языке, регистрируются и подлежат рассмотрению в соответствии с правилами, установленными настоящим Порядком.

3.9. На поступившие в РУДН через управление делами РУДН обращения после их регистрации составляется резолютивное решение о направлении обращения для рассмотрения конкретному(-ым) должностному(-ым) лицу(-ам) РУДН в соответствии с установленными полномочиями (далее также – ответственное должностное лицо) для рассмотрения по существу.

Запрещается направление обращения (жалобы) на рассмотрение должностному лицу РУДН, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. Работнику, действия (бездействие) которого обжалуются, может быть направлена копия обращения исключительно в целях ознакомления и получения объяснений, которые могут быть учтены при подготовке ответа ответственным должностным лицом, которому направлено обращение для рассмотрения по компетенции.

В случае поступления письменного обращения оригинальный экземпляр обращения направляется на исполнение ответственному должностному лицу в соответствии с резолютивным решением, подготовленным управлением делами.

В случаях, когда обращение передается двум или нескольким ответственным должностным лицам оригинальный экземпляр обращения получает исполнитель, указанный в резолюции первым.

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

Обращения в электронной форме, поступившие в РУДН через управление делами РУДН, передаются управлением делами ответственным должностным лицам посредством СЭД РУДН.

3.10. По решению координирующего проректора обращение может быть передано в подчиненные структурные подразделения и (или) иным руководителям структурных подразделений, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов или в целях подготовки соответствующих материалов для подготовки ответа на обращение.

В случае, если обращение не связано с деятельностью РУДН, оно не подлежит рассмотрению по существу, о чем гражданин уведомляется управлением делами или должностным лицом, которому непосредственно поступило обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения. Вместе с уведомлением гражданину возвращается обращение, если оно поступило в письменной форме.

3.11. Обращение гражданина должно содержать в обязательном порядке:

- либо наименование РУДН, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность должностного лица РУДН;
- фамилию, имя и отчество (последнее — при наличии) гражданина;
- почтовый адрес (для письменных обращений) или адрес электронной почты (для обращений, направленных с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (за исключением обращения, направленного в электронной форме) и дату составления обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

3.12. Обращение гражданина, содержащее просьбу о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов других лиц, рассматриваются только в случае предоставления в РУДН доверенностей или иных документов, подтверждающих наличие у гражданина, направившего обращение, полномочий представлять соответствующие интересы другого лица.

3.13. Работа с обращениями, поступившими в РУДН в форме электронного документа, осуществляется в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

3.14. Обращения регистрируются в системе электронного документооборота РУДН.

При регистрации к регистрационному номеру обращения после индекса подразделения дополняется буква «О», далее порядковый номер.

3.15. Обращения, перенаправленные в РУДН федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления:

3.15.1. регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину. К регистрационному номеру обращения после индекса подразделения дополняется буква «О»;

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

3.15.2. не регистрируется как обращение, если в сопроводительном письме содержится поручение предоставить в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении. Данный документ регистрируется как переписка с государственными органами.

3.16. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.17. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В системе электронного документооборота проставляется отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения.

При регистрации повторного обращения в регистрационной карточке обращения делаются связи с регистрационными карточками предыдущих обращений данного гражданина. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения, за исключением случаев, когда обращение содержит жалобу на предыдущее должностное лицо, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

3.18. Если срок рассмотрения первоначального обращения не истек, то все последующие обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу регистрируются как новый запрос.

При регистрации указанных обращений регистрационной карточке обращения делается связь с регистрационной карточкой первоначального обращения данного гражданина. Обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому было направлено первоначальное обращение.

3.19. В случае если обращение поступает в РУДН с использованием Платформы обратной связи, то работа с данным обращением осуществляется в следующем порядке:

3.19.1. обращения, направленные заявителями с использованием Платформы обратной связи, обязательны к рассмотрению в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации обращения на Платформе обратной связи. Для отдельных обращений может устанавливаться срок не более 10 (десяти) дней с даты регистрации на Платформе обратной связи;

3.19.2 в случае поступления в РУДН обращений, находящихся вне компетенции и направления деятельности РУДН, такие обращения перенаправляются в личный кабинет Минобрнауки России;

3.19.3. при обработке на Платформе обратной связи информации, содержащей персональные данные, должны выполняться требования к защите персональных данных при их обработке в информационных системах

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

персональных данных, установленные законодательством Российской Федерации;

3.19.4. ответственные за работу на Платформе обратной связи назначаются приказом РУДН в установленном порядке;

3.19.5. в соответствии с функциональными возможностями Платформы обратной связи ответственным за работу на Платформе обратной связи работникам в РУДН присваиваются приказом РУДН одна или несколько из следующих ролей: «Координатор», «Исполнитель», «Руководитель», «Куратор»;

3.19.6. Координатор – уполномоченное лицо РУДН, ответственное за прием и предварительную обработку обращений, в том числе осуществляет:

модерацию (распределение) обращений на исполнителей по структурным подразделениям РУДН;

переадресацию посредством Платформы обратной связи обращений в Минобрнауки России (в случае если вопрос в обращении не относится к сфере деятельности РУДН);

3.19.7. Исполнитель – уполномоченное лицо РУДН, ответственное за рассмотрение обращений и подготовку ответов по существу поставленных в них вопросов;

3.19.8. Руководитель – уполномоченное лицо РУДН, ответственное за согласование и утверждение подготовленных ответов на обращения;

3.19.9. Куратор – уполномоченное лицо РУДН, ответственное за:

осуществление контроля обработки обращений и своевременной подготовки ответов на обращения структурными подразделениями РУДН;

смену ответственных исполнителей в случае поступления соответствующего запроса от исполнителя в структурном подразделении РУДН, получившего обращение в работу по итогам модерации;

направление обращения Координатору, в случае если вопрос не относится к компетенции структурного подразделения РУДН, для переадресации обращения в соответствии с компетенцией.

4. Сроки рассмотрения обращений

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

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

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

4.3. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения лицо, ответственное за исполнение обращения, обеспечивает уведомление заявителя о причинах продления срока рассмотрения его обращения. Уведомление производится в форме, соответствующей форме поступившего обращения путем его направления на адрес, указанный заявителем в обращении.

4.4. 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) рассматриваются в порядке и сроки, установленные для рассмотрения обращений.

4.5. В случае поступления в РУДН от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица направленного в установленном порядке запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения этими органами или должностным лицом обращения, должностное лицо РУДН, которому направлен управлением делами запрос для исполнения, обязано в течение 15 дней предоставлять соответствующие материалы и документы за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.6. Обращения сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с их деятельностью, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения).

4.7. Требования прокурора (заместителя прокурора) о предоставлении статистической и иной информации, документов (в том числе электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации), справок и других материалов или их копий, исполняются в течение пяти рабочих дней с момента поступления, а в ходе проведения проверок исполнения законов - в течение двух рабочих дней с момента предъявления требования прокурора.

При наличии угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу, окружающей среде, безопасности государства, при наличии чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера необходимые документы и материалы или их копии предоставляются в течение суток с момента поступления требования прокурора.

В исключительном порядке в случае невозможности представления требуемой информации или документов (материалов) или их копий в установленный срок по решению ректора или проректора, рассматривающего обращение, прокурору, заявившему требование, может быть направлено обоснованное (с изложением объективных причин) письменное ходатайство о продлении срока рассмотрения требования.

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

Рассмотрение требований и предоставление запрашиваемых информации, документов, материалов или их копий возможно в иной срок, если такой срок прямо предусмотрен требованием прокурора (заместителем прокурора).

4.8. Преследование гражданина в связи с его обращением как в государственные органы, органы местного самоуправления или к должностным лицам, так и должностным лицам РУДН с критикой деятельности РУДН или его должностных лиц соответственно, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц запрещается.

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 обращения 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 перенаправлении обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в случаях, предусмотренных настоящим Порядком;

г) о возврате обращения заявителю в случаях, определенных настоящим Порядком и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2. В случае, если решение вопроса не входит в компетенцию должностного лица, непосредственно получившего обращение (не через управление делами РУДН), обращение подлежит перенаправлению не позднее трех рабочих дней с даты регистрации обращения другому должностному лицу (в другое структурное подразделение) по компетенции. Ответ на обращение дается должностным лицом, в компетенцию которого входят вопросы, содержащиеся в обращении.

5.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), такое обращение может быть рассмотрено по усмотрению должностного лица РУДН, которому направлено обращение для рассмотрения по компетенции, но без предоставления ответа заявителю.

В случае если анонимное обращение содержит вопросы ненадлежащей этики поведения работников и (или) обучающихся РУДН, проявления дискриминации, вопросы коррупционных проявлений, различных форм преследования, давления (понуждения) к неприемлемому поведению, а также иные обстоятельства, требующие проверки, по таким обращениям по решению должностного лица РУДН может быть инициирована служебная проверка или такие обращения могут быть переданы на рассмотрение соответствующих комиссий РУДН в соответствии с их компетенцией.

5.4. Если текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, а также угрозы жизни, здоровью и (или) имуществу должностного

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

лица, а также членов его семьи, то оно не подлежит рассмотрению. При этом гражданину, направившему обращение, направляется письмо о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в РУДН, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения по компетенции, 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 РУДН или одному и тому же должностному лицу. О данном решении ответственное должностное лицо уведомляет гражданина, направившего обращение путем направления письма.

5.6. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем ответственное должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты соответственно) поддаются прочтению.

5.7. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем ответственное должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение.

5.8. 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.

5.9. Соисполнители представляют ответственному должностному лицу соответствующие предложения в течение первой половины срока, отведенного на исполнение обращения.

5.10. Должностные лица при работе с обращениями:

1) рассматривают обращения граждан по существу;

2) принимают обоснованные решения и обеспечивают своевременную подготовку мотивированных ответов по обращениям заявителей;

3) обеспечивают своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответов на них, а также по результатам рассмотрения обращений анализируют и принимают меры по устранению выявленных нарушений.

5.11. Рассмотрение обращений и подготовка ответов на них осуществляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Положения о порядке обработки персональных данных работников федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы», утвержденного приказом ректора от 02.12.2024 № 667.

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

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. Ответы на обращения должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования решений, принятых по обращениям.

5.14. По итогам рассмотрения обращения ответственное должностное лицо готовит ответ на обращение и обеспечивает его отправку заявителю.

Ответ на обращение подписывается лицом, которому такое право предоставлено на основе устава РУДН, локального нормативного акта РУДН или доверенности, выданной ректором.

5.15. Ответы на обращения, подписанные ректором, а также иным должностным лицом РУДН, подлежат регистрации и отправлению заявителю по почте на адрес, указанный в обращении.

Если обращение получено по электронной почте, а также с помощью модуля «Открытый диалог» ответ заявителю как правило оформляется в виде электронного образа документа (сканированная копия ответа) в порядке, установленном в РУДН.

Ответ на обращение в форме электронного документа или электронного образа документа направляется ответственным должностным лицом только с адреса корпоративной электронной почты РУДН в домене @rudn.ru.

5.16. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на адрес, указанный в обращении. В случае если в обращении содержится несколько адресов, то ответ на обращение направляется на адрес, указанный первым.

5.17. Копии и (или) оригиналы ответов и материалы к ним подлежат хранению в структурных подразделениях в соответствии с номенклатурой дел. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на начальников управлений и работников, ответственных за ведение делопроизводства.

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

6.1. Личный прием граждан по приему обращений в РУДН осуществляет ректор, проректоры по направлениям деятельности, а также начальник управления делами РУДН в соответствии с установленными в РУДН графиком и порядком приема граждан.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии у гражданина документа, удостоверяющего личность, ему разъясняется право направить обращение в РУДН в письменной форме, или на адрес РУДН с использованием сети «Интернет».

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

6.3. Информация о гражданине и причины его обращения фиксируются в отдельном журнале. На каждого гражданина заводится отдельная карточка личного приема, куда заносится информация о содержании устного обращения.

6.4. 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. Решение по устному обращению заносится в карточку личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию РУДН, ему разъясняется право и порядок обращения в соответствующие органы и организации.

6.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.6. На письменных обращениях, переданных гражданином во время личного приема, проставляется отметка: «Принято на личном приеме».

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

6.8. Сведения по итогам личного приема граждан ежемесячно включаются в общую информацию об обращениях граждан, размещаемую на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети «Интернет».

6.9. Отдельные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.10. Информация о времени и месте личного приема граждан в РУДН доводится до граждан путем размещения информации на официальном сайте РУДН.

6.11. Информация о работе РУДН с обращениями граждан и правах граждан размещается на сайте РУДН.

7. Контроль, мониторинг и анализ рассмотрения обращений граждан

7.1. Поступившие в РУДН обращения ставятся работниками управления делами на контроль. Снятие с контроля обращений, поступивших в РУДН, осуществляется управлением делами РУДН после надлежащего оформления и направления ответа гражданину должностными лицами, ответственными за подготовку ответа в установленном в РУДН порядке.

7.2. Предоставление информации в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по результатам рассмотрения обращений, осуществляется работником управления делами на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети «Интернет» ежемесячно до 5-го числа следующего за отчетным.

7.3. Каждому обращению, размещаемому в отчете на портале ССТУ.РФ в сети «Интернет», присваивается отдельный регистрационный номер (индекс) в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN

Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Управление делами ежеквартально готовит для ректора статистическую информацию по поступившим в РУДН обращениям, а также о результатах их рассмотрения.

Действительный документ ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Распечатано в программе СЭД РУДН DGU3_RUDN 02.09.2026

Действительный документ e1cib/data/Справочник.ДокументыПредприятия?ref=97e300155d2e56a311f192535dcadd44
Документ хранится в программе DGU3_RUDN