

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ
(РУДН)**

ПРИКАЗ РЕКТОРА

« » 18 ЯНВ 2016 2016 г.

№ 19

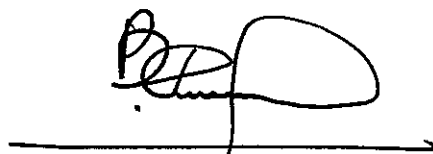
Москва

О порядке приема и рассмотрения обращений

В целях соблюдения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ и упорядочения работы с поступающими обращениями обучающихся, работников Университета и иных граждан на основании решения Ректората от 22.12.2015 (Протокол № 21)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок приема и рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников Университета и иных граждан к руководителям Российского университета дружбы народов.
2. Считать утратившим силу Порядок приема и рассмотрения обращений (жалоб, претензий, ходатайств) обучающихся и работников к руководителям Университета, утвержденный приказом Ректора от 12.11.2007 № 703.
3. Считать утратившим силу приказ Ректора «О порядке рассмотрения в РУДН обращений и запросов» от 08.04.2011 №304-1.
4. Персональную ответственность за исполнением указанного в п. 1 настоящего приказа Порядка возложить на проректоров, деканов факультетов, директоров институтов, руководителей подразделений.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.



В.М. Филиппов

Рассылка: всем проректорам, всем структурным подразделениям^{не} включая кафедры.

ПОРЯДОК
приема и рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений)
обучающихся, работников Университета и иных граждан к руководителям
Российского университета дружбы народов

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок приема и рассмотрения обращений обучающихся, работников Университета и иных граждан к руководителям федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов» (далее – РУДН или Университет) устанавливает порядок направления, приема, рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников Университета и иных граждан к руководителям Университета.

1.2. Работа с обращениями 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 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Трудовым кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами и нормативными правовыми актами РФ, Уставом, настоящим Порядком и иным локальными нормативными актами Университета.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения, полученные должностными лицами Университета в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, электронной почте, телеграфу, факсимильной связи и иным информационным системам общего пользования, в том числе через Управление делами или Организационный отдел Университета.

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

1.5. Настоящий порядок не распространяется на случаи согласования (визирования) заявлений обучающихся и сотрудников. Заявления обучающихся и работников, связанных 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 Университета.

1.5. Ответственность за организацию рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников Университета и иных граждан возлагается на Ректора Университета.

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

2. Термины и определения

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

1) **обращение обучающихся, работников Университета и иных граждан (далее - обращение)** - направленные в адрес Университета (руководителям Университета, руководителю структурного подразделения) изложенные в письменной или устной форме заявления, жалобы или предложения. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином (сотрудником, обучающимся), или коллективными, поданными объединением (коллективом, группой) сотрудников, обучающихся или граждан, или юридическим лицом;

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

3) **заявление** - вид письменного обращения, содержащий просьбу обучающегося, работника Университета 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 Университета, либо сообщение о нарушении законов, иных нормативных правовых актов или локальных нормативных актов Университета, недостатках в работе подразделений и должностных лиц Университета, либо критика деятельности Университета и (или) должностных лиц Университета;

4) **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 Университета или его должностных лиц, касающихся деятельности Университета;

5) **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;

6) **должностное лицо Университета** - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее руководящие функции, то есть наделенное в соответствии с уставом, локальными нормативными актами Университета, включая положения о подразделениях, доверенностью, выданной Ректором Университета, и (или) в соответствии с их трудовыми договорами, должностными инструкциями, правом представления интересов Университета и выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции работники Университета: ректор, проректоры, руководители структурных подразделений, в том числе деканы факультетов, директора институтов и другие.

3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений

3.1. Обращения (жалобы, заявления, предложения) направляются или конкретному руководителю (Ректору, проректору, руководителю подразделения) либо в Управление делами или в Организационный отдел Университета.

3.2. Обращения, направленные через Управление делами или Организационный отдел Университета, подлежат передаче Ректору или иному должностному лицу, которому адресовано обращение, в день их регистрации для рассмотрения по существу или принятия решения о направлении для рассмотрения соответствующим должностным лицам Университета.

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, аспирантского удостоверения и пр., абитуриент и пр.), 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 гражданин 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: rector@rudn.ru, rudn@rudn.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 Университета, 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, 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 Университет 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 Университета, а также в случае, если для исполнения письменного обращения необходимо дополнительно осуществить запрос информации (документов и материалов по обращению гражданина) в других структурных подразделениях Университета, 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.

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 образования и науки РФ и другие государственные органы, 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 Университета.

4.8. Заявления работников Университета 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 Университета.

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 Университета по компетенции, а также проректорам 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 обращение направляется для исполнения соответствующим должностным лицам (проректорам, руководителям подразделений) по компетенции. Направление обращений по решению проректора осуществляется в подчиненные структурные подразделения и должностным лицам. Направление в другое структурное подразделение осуществляется только с согласия Ректора 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 руководителя (Ректора, проректора, руководителя подразделения) составляется резолютивное решение о направлении обращения для рассмотрения конкретному лицу с указанием сроков исполнения поручения.

5.5. При определении ответственного должностного лица Университета за исполнение обращения запрещается направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Университета, 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) Университета. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким 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. Ректор, проректоры и иные должностные лица Университета (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 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Положения о защите, хранении, обработке и передачи персональных

данных субъектов персональных данных в РУДН, утвержденным приказом Ректора от 30.03.2009 № 2014.

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 Университета 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 Ректором Университета 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.

5.15. Ответы на обращения, подписанные Ректором, подлежат регистрации и отправлению 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 Университете.

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 Университета 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 в соответствующее структурное подразделение 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. Копии и (или) оригиналы 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 начальников управлений 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) Университета в соответствии с их компетенцией и установленными в Университете 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.