

**Министерство науки и высшего образования Российской
Федерации**

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

ПРИКАЗ

Самара

№ 321 -ОВ
По общим вопросам

«31» июля 2022 года

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет».

Врио ректора



Е.А.Кандрашина

РЕГЛАМЕНТ

рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет»

1. Общие положения

- 1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет» (далее соответственно — Регламент, Университет) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.
- 1.2. Работа с обращениями в Университете осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.3. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее — обращения), поступившие в Университет в письменной форме и/или в форме электронных сообщений.
- 1.4. Обращение в Университет может быть направлено в письменной форме или в форме электронного документа и должно содержать суть предложения, заявления или жалобы на русском языке.
- 1.5. Для целей Регламента используются следующие основные термины:
 - 1) **обращение** – обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Университет лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;
 - 2) **предложение** – обращение гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности Университета, его органов управления, структурных подразделений и т.д.;
 - 3) **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов управления или должностных лиц Университета, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
 - 4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц Университета.
 - 5) **ответственный исполнитель** – работник Университета, постоянно, временно или по специальному полномочию либо указанию ректора/проректора осуществляющий полностью или частично функции органов управления Университета, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в Университете, включающие полномочия по подготовке/подписанию писем от имени Университета в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

- 1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 1.7. Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в Университет обращений осуществляет помощник ректора.

2. Прием и регистрация обращений

- 2.1. Все поступающие в Университет обращения подлежат обязательной регистрации и учету.
- 2.2. Обращения принимаются в приемной ректора и регистрируются в течение 3-х рабочих дней со дня поступления в Университет.
- 2.3. Письменные обращения передаются гражданами лично в приемную ректора либо почтовым отправлением в адрес Университета с соблюдением обязательных требований к письменному обращению.
- 2.4. Обращения в письменной форме (далее — письменные обращения) до их регистрации подлежат предварительной проверке в приемной ректора.
- 2.5. Предварительная проверка письменного обращения включает:
 - 2.5.1. Проверка соответствия письменного обращения установленным законом обязательным требованиям, а именно направленность обращения в адрес Университета или его должностного лица; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося гражданина, его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата обращения.
 - 2.5.2. Проверка на наличие документов, указанных в обращении в качестве приложенных (не вскрываются конверты с пометкой «лично»).
Поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).
- 2.6. По результатам предварительной проверки составляются акты в следующих случаях:
 - 1) отсутствия письменных вложений в конверте;
 - 2) отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;
 - 3) наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.);Акт составляется в двух экземплярах и подписывается помощником ректора (лицом, его замещающим). Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй — приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение.
- 2.7. Письменное обращение должно содержать:
 - 1) наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество, наименование должности должностного лица Университета;
 - 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
 - 3) почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
 - 4) суть предложения, заявления, или жалобы;
 - 5) личная подпись гражданина;
 - 6) дата обращения.
- 2.8. По просьбе обратившегося гражданина помощником ректора (лицом, его замещающим) ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по

обращениям либо делается отметка на его копии о принятии обращения с вышеуказанными сведениями.

- 2.9. Обращения в электронной форме направляются в Университет путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Университета sseu.ru в разделе «Прием обращений», на электронную почту Университета escun@sseu.ru и на адрес корпоративной электронной почты ректора rector@sseu.ru.
- 2.10. Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса Университета, регистрации и рассмотрению не подлежат.
- 2.11. Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:
 - 1) наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего Должностного лица;
 - 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
 - 3) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
 - 4) суть обращения.Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.
- 2.12. Не принимаются к регистрации и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пунктов 2.7, 2.11.
- 2.13. Не рассматриваются как обращения поступающие от граждан письма по вопросам приема на работу в Университет, приёма и перевода в Университет для обучения, получения копий документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-правовым вопросам.
- 2.14. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.
- 2.15. Помощник ректора (лицо, его замещающее) регистрирует все обращения, соответствующие требованиям пунктов 2.7 и 2.11 Регламента, в журнале регистрации.
- 2.16. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.
- 2.17. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения. Если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, повторное обращение принимается, но не регистрируется (на нем указывается номер предыдущего обращения). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.
- 2.18. Ответы на обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и т.п. и перенаправленные в Университет, даются в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

3. Рассмотрение обращений

- 3.1. После регистрации обращения направляются (с учетом утвержденного распределения обязанностей) координирующему должностному лицу Университета для рассмотрения (исполнения) либо принятия решения о передаче для исполнения в соответствующие структурные подразделения/иным ответственным исполнителям.

Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

- 3.2. При принятии решения координирующим должностным лицом Университета о передаче обращения для исполнения в соответствующие структурные подразделения/ иным ответственным исполнителям направляется копия обращения. Оригинал обращения хранится у координирующего должностного лица Университета.
- 3.3. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.
- 3.4. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей может быть направлено ответственным исполнителем не позднее 2 рабочих дней с даты поступления обращения на рассмотрение.
- 3.5. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.
- 3.6. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным.
- 3.7. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.
- 3.8. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:
 - 1) внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
 - 2) принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
 - 3) сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости — разъяснять порядок обжалования.
- 3.9. Письменные ответы на обращения оформляются на бланках Университета за подписью ректора, координирующего должностного лица Университета либо ответственного исполнителя, регистрируются в отделе делопроизводства и архива.
- 3.10. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).
- 3.11. Ответ на обращение, поступившее в Университет через официальный сайт Университета в раздел «Прием обращений» или на корпоративную электронную почту, указанную в пункте 2.7., по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина (если таковой был указан).
- 3.12. Ответ на обращение в электронной форме признается равнозначным письменному ответу на бумажном носителе, при отправке его с любой корпоративной электронной почты Университета.
Ответ на обращение в электронной форме направляется ответственным исполнителем либо координирующим руководителем только с корпоративной электронной почты Университета.
- 3.13. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, ответ должен быть направлен в той форме, в которой поступило обращение.
При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников и (или) обучающихся Университета, а также членов их семей, координирующий руководитель вправе принять решение о направлении обращения в полицию, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.
- 3.15. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в полицию.

- 3.16. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем координирующим руководителем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый и электронный адрес поддаются прочтению. Если фамилия, почтовый и электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то составляется служебная записка на имя ректора, в которой указывается информация о невозможности ответа на обращение по вышеназванным причинам.
- 3.17. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, координирующий руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется координирующим должностным лицом в течение 7 дней со дня регистрации обращения.
- 3.18. В случае если обращение не связано с деятельностью Университета, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц Университета, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется координирующим должностным лицом в течение 7 дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.
- 3.19. В случае если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину координирующим должностным лицом в течение 7 дней со дня регистрации обращения.
- 3.20. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.
- 3.21. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены координирующим должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Университет его обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения.
- 3.22. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним работникам Университета, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.

4. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений

- 4.1. Исполнение обращений контролируется с целью:
 - 1) обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;
 - 2) выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым они обратились повторно.
- 4.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, исполнение решений, принятых по обращениям, возлагается на помощника ректора.
- 4.3. Помощник ректора (лицо, его замещающее), осуществляющий контроль, обязан:
 - 1) контролировать ход рассмотрения обращений;
 - 2) информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения;

- 3) содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;
- 4) своевременно докладывать ректору о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

- 4.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
- 4.5. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

5. Ответственность за нарушение Регламента

- 5.1. Лица, допустившие нарушение настоящего Регламента, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и локальными актами Университета.

6. Заключительные положения

- 6.1. Настоящий Регламент вступает в юридическую силу с момента его утверждения приказом ректора Университета.
- 6.2. Изменения и дополнения в настоящий Регламент утверждаются приказом ректора.
- 6.3. В случаях, не отраженных в настоящем Регламенте, должностные лица университета руководствуются законодательством Российской Федерации, нормативными актами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Уставом Университета и другими локальными нормативными актами Университета.