

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

П Р И К А З

«29» 12 2023 г.

Курск

№ 532

**Об утверждении и введении в действие Порядка организации работы
с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»**

В целях оптимизации работы по рассмотрению обращений граждан, в соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Порядок организации работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» (приложение к приказу).

Ректор



А.Н. Худин

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курский государственный университет» (ФГБОУ ВО «КГУ», КГУ, ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»)
	ПОРЯДОК
	ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ФГБОУ ВО «КУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
 Ректор  А.Н. Худин
 29.12.2023



ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ФГБОУ ВО «КУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Курск, 2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Уставом ФГБОУ ВО «Курский государственный университет».
- 1.2. Порядок определяет организацию рассмотрения обращений, ведения делопроизводства по ним и осуществления личного приема граждан.
- 1.3. В ФГБОУ ВО «Курский государственный университет» (далее - Университет) рассмотрению подлежат обращения, поступившие:
 - по почте;
 - через унифицированную форму страниц разделов официального сайта КГУ <https://kursksu.ru/>;
 - во время личного приема граждан.
- 1.4. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов Университета, деятельности Университета, его структурных подразделений и т.д.

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 структурных подразделений Университета, либо критика их деятельности.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

- 1.5. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, предоставление запрашиваемой информации.

- 1.6. Информация на запрос может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.
- 1.7. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется отделом документооборота, архивной работы и контроля исполнения документов (далее – отдел ДАР и КИД).
- 1.8. Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в Университет обращений осуществляет административно – правовое управление.

2. Порядок рассмотрения обращений

- 2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Университета, осуществляется ректором, проректорами, деканами факультетов и иными уполномоченными работниками Университета.
- 2.2. Прием граждан осуществляется не реже одного раза в месяц. Место приема граждан: аудитория 24 или аудитория 58 учебного корпуса Университета, расположенного по адресу г. Курск, ул. Радищева, д. 33.
- 2.3. Работник, ответственный за организацию личного приема граждан, производит подбор и представляет для доклада руководителям все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.
- 2.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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 в ходе личного приема, о чем делается запись в журнал личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 2.5. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 2.6. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее неоднократно давались ответы, то переписка с данным лицом прекращается, и в дальнейшем гражданину может быть отказано в личном приеме по данному вопросу.
- 2.7. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:
 - Гражданин осуществляет видео– и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

- гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения;
 - гражданин ведет себя грубо и агрессивно, оскорбляет уполномоченных лиц Университета, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.
- 2.8. В указанных случаях должностное лицо, проводящее личный прием граждан, делает соответствующую запись в карточке личного приема граждан.
- 2.9. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся в соответствии с журналом личного приема граждан.

3. Прием и регистрация обращений

- 3.1. Все поступающие в Университет обращения подлежат обязательной регистрации и учету.
- 3.2. Обращения принимаются уполномоченным органом и регистрируются в день поступления в Университет.
- 3.3. Письменные обращения передаются гражданами:
- лично в отдел ДАР и КИД;
 - почтовым отправлением в адрес Университета.
- 3.4. Отправка обращений в форме электронных сообщений (электронных обращений) осуществляется:
- посредством заполнения специальной формы на сайте Университета;
 - путем отправки сообщения по адресу электронной почты info@kursksu.ru.
- Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Университета (в том числе электронные адреса работников Университета), регистрации и рассмотрению не подлежат.
- 3.5. Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:
- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество

- (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
 - адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
 - суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

- 3.6. Ответы на обращения, поступившие в Университет по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращениях.
- 3.7. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений.
- 3.8. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:
- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего уполномоченного лица;
 - фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
 - почтовый адрес гражданина, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения;
 - суть предложения, заявления или жалобы;
 - личную подпись и дату.
- 3.9. Поступившие с обращением копии документов приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).
- 3.10. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.
- 3.11. Работники отдела ДАР и КИД регистрируют все обращения, отвечающие требованиям подпунктов 3.5 и 3.8 настоящего Порядка.
- 3.12. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.
- 3.13. Повторным обращениям 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 не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится отметка «к № _____ (указывается номер предыдущего обращения)».

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, затрагивающие разные вопросы.

- 3.14. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований содержащихся в пунктах 3.5. и 3.8. настоящего Порядка.
- 3.15. Обращения по вопросу приёма в Университет для обучения не регистрируются как обращения граждан, а учитываются и передаются в Приёмную комиссию Университета.
- 3.16. Устные и письменные обращения, полученные во время личного приема и оформленные в соответствии с требованиями, содержащимися в пунктах 2.6, 3.5 и 3.8 настоящего Порядка, работник, ответственный за организацию личного приема граждан, не позднее одного рабочего дня с даты проведения приёма в обязательном порядке передает в отдел ДАР и КИД для регистрации.
- 3.17. После регистрации обращения направляются (с учетом утвержденного распределения обязанностей) уполномоченным лицам Университета для рассмотрения и принятия решения о передаче для исполнения в соответствующие структурные подразделения.
- 3.18. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем работникам, действия которых обжалуются.

4. Рассмотрение обращений

- 4.1. Зарегистрированные обращения, адресованные лично ректору, отдел ДАР и КИД передает помощнику ректора, тогда как остальные, - с учетом утвержденного распределения обязанностей, - передает должностным лицам.
- 4.2. Должностные лица:
 - обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- 4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 4.4. Ответ на обращение подписывается ректором Университета, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Университет в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Университет в письменной форме.
- 4.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 4.7. Университет при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов

и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- 4.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

- 4.9. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, ректор Университета, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 Университет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 4.10. В случае поступления в Университет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Университета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

- 4.11. 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.

- 4.12. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Университет.

5. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

- 5.1. Обращение, поступившее в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, подлежит регистрации в течение 3 рабочих дней с момента поступления в Университет.
- 5.2. Обращения подлежат рассмотрению в следующие сроки:
- а) общий срок рассмотрения обращения - 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Университете;
 - б) обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций регистрируются и направляются для рассмотрения не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления;
 - в) в соответствии со статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя;
 - г) должностные лица по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
- 5.3. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа или устного сообщения заявителю.
- 5.4. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти – уведомление о принятом решении.
- 5.5. Ответ заявителю регистрируется в отделе ДАР и КИД как исходящее письмо.

6. Организация делопроизводства при работе с обращениями

- 6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом ДАР и КИД и ведется отдельно от других документов в соответствии с правилами делопроизводства в Университете.
- 6.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в отделе ДАР и КИД.
- 6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

7. Анализ работы с обращениями

- 7.1. В соответствии со статьей 14 Федерального закона № 59-ФЗ Университет, должностные лица осуществляют анализ поступивших обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.
- 7.2. Информация о количестве и характере обращений, поступивших в Университет, результатах их рассмотрения и принятых мерах формируется на основании сведений, содержащихся в обращениях и результатах их рассмотрения и размещенных в АСОД, по итогам квартала, полугодия, года и размещается на официальном сайте Университета не позднее 25-го числа месяца, следующего за отчетным.

8. Ответственность за нарушение Порядка

- 8.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.