



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

Служба документационного обеспечения управления

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ВГУЭС



Г.И. Лазарев

2012г.

РЕГЛАМЕНТ

О порядке рассмотрения обращений граждан

СК-СТО-РГ-28-001- 2012

РАЗРАБОТАНО

Руководитель Службы документационного
обеспечения управления

О.А. Анташкевич

подпись, дата

СОГЛАСОВАНО

Директор Центра менеджмента качества

Г.Л. Овсянникова

подпись, дата

Руководитель Юридической службы

Д.В. Манежкин

подпись, дата

Введено в действие приказом от « 24 » декабря 2012г. № 1123

Владивосток 2012

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий Регламент о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, лиц без гражданства объединений граждан, включая юридические лица (далее – граждан), в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» (далее – ВГУЭС), правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями ВГУЭС, сотрудниками и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов.

1.2 Положения Регламента распространяются на все обращения граждан, поступившие во ВГУЭС в устной, письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения.

1.3 Требования настоящего Регламента являются обязательными к исполнению и распространяются на все структурные подразделения ВГУЭС, его филиалы и представительства.

2 Нормативные документы

Настоящий регламент разработан с учетом требований следующих нормативных документов:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции от 03.11.2015);
- Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса», утвержденный приказом Минобрнауки России от 25.05.2011 № 1766;
- Инструкция по делопроизводству ВГУЭС, утвержденная приказом ректора от 05.05.2012 № 444.

3 Основные понятия

Анонимное обращение — обращение гражданина, в котором не указаны фамилия, имя, отчество, адрес и не стоит личная подпись адресата.

Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его (их) нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его (их) конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе сотрудников ВГУЭС.

Предложение — рекомендация гражданина по улучшению работы ВГУЭС или совершенствованию нормативных локальных актов ВГУЭС.

Коллективное обращение — обращение двух и более граждан, а также обращение, поступившее от имени коллектива организации.

Обращение гражданина (далее — обращение) — направленное во ВГУЭС в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба.

Обращение гражданина, не поддающееся прочтению — документ, текст которого невозможно прочесть вследствие поврежденности, неразборчивости почерка или выцветания чернил.

Устное обращение — обращение гражданина, в устной форме с занесением данных в карточку личного приема гражданина.

Личный прием — прием гражданина ректором либо проректорами ВГУЭС.

4 Общие положения

4.1 Регламент о порядке рассмотрения обращений граждан во ВГУЭС разработан в целях обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных, письменных и поступивших в электронной форме обращений граждан с уведомлением о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, контроля их исполнения.

4.2 Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется общим отделом Административно-кадровым управлением (далее - АКУ) и ведется отдельно от других видов документов. В общем отделе хранятся подлинники обращений. Для рассмотрения и подготовки ответа обращения передаются исполнителям в копиях в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Регламента.

4.3 Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование университета либо фамилию, имя, отчество лица, которому оно направляется, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути заявления, жалобы или предложения, личную подпись заявителя и дату.

Если обращение гражданина направленно по электронной почте адресат в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Обращение гражданина в электронной форме выводится на бумажном носителе и дальнейшая работа с обращением осуществляется в соответствии с п. 4.5 – 5.6 настоящего регламента.

4.4 Общий срок рассмотрения обращения гражданина не может превышать 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения.

4.5 Обращения граждан не рассматриваются по существу, если:

– в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

– письменное обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

– в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;

– в письменном обращении гражданина не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

– от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

– текст письменного обращения не поддается прочтению;

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну.

5 Административные процедуры

5.1 Последовательность административных действий (процедур)

5.1.1 Рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме, включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация;
- направление обращений граждан на рассмотрение и рассмотрение обращений в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Регламента;
- подготовка и направление ответов гражданам;
- оформление дел по обращениям граждан.

5.2 Личный прием граждан

5.2.1 Личный прием граждан во ВГУЭС проводится ректором и проректорами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах устанавливается отдельным локальным нормативным актом ВГУЭС.

5.2.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.2.3 Содержание устного обращения заносится в карточку 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2.4 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

5.2.5 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ректора, проректоров гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.3 Прием и регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

5.3.1 Основанием для начала рассмотрения письменных обращений граждан является, письменное или в электронной форме обращение во ВГУЭС. Все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел ВГУЭС по почте, по факсу ((423)2404-150; (423) 2404-154), по электронной почте или передаются курьером либо лично гражданами.

5.3.2 Регистрации и рассмотрению подлежат обращения граждан в электронной форме, направленные только на официальный электронный адрес ВГУЭС (rectorat@vvsu.ru) или на электронный адрес ректора или проректоров, которые указаны на <http://www.vvsu.ru/about/rectorate/>. Обращения граждан в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты ВГУЭС, регистрации и рассмотрению не подлежат.

5.3.3 Поступившие в общий отдел АКУ письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений, в котором в обязательном порядке указывается дата регистрации документа, ФИО гражданина, отправившего письменное обращение, его адрес и краткая аннотация поступившего письменного обращения. Если письмо подписано двумя и более авторами, то в журнал регистрации обращений граждан вносятся реквизиты автора, в адрес которого просят направить ответ.

5.3.4 В правом нижнем углу первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп "Входящий" с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и датой регистрации (число, месяц, год). В случае если нижний правый угол занят текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

5.3.5 Все имеющиеся сведения о документе (регистрационный номер, дата регистрации, ФИО (наименование организации), обратный адрес, короткое содержание обращения) вносятся в регистрационную карточку Системы электронного документооборота (далее – СУЭД), предназначенную для регистрации, учета и контроля хода исполнения обращений, делопроизводителем общего отдела АКУ. Сканированное изображение обращения не вносится в регистрационную карточку СУЭД.

5.4 Направление обращения на рассмотрение и рассмотрение обращений граждан

СК-СТО-РГ-28-001-2012	Редакция 01	Стр. 6 из 11	20.04.2017
-----------------------	-------------	--------------	------------

5.4.1 Делопроизводитель общего отдела АКУ отслеживает обращения граждан, содержащие вопросы, тесно взаимосвязанные с другими письменными обращениями того же гражданина поступившими ранее. При наличии таковых, копии ранее поступивших письменных обращений и ответов, которые давались на них, прикладываются к вновь поступившему обращению. Если в письменном обращении гражданин ссылается на внутренний распорядительный документ ВГУЭС, копия данного документа прикладывается делопроизводителем общего отдела АКУ к поступившему обращению.

5.4.2 Письменные обращения граждан после приема и регистрации передаются руководителю секретариата или референту проректора.

Письменные обращения граждан, поступившие на рассмотрение ректору или проректору, передаются в течение семи дней для дальнейшего рассмотрения руководителям соответствующих структурных подразделений. Письменные обращения, адресованные на ВГУЭС, передаются на рассмотрение ректору.

Письменные обращения граждан, поступившие на имена сотрудников ВГУЭС и не требующие решения ректора или проректора, передаются руководителям соответствующих структурных подразделений через сотрудников, ответственных за делопроизводство, в течение трех дней с момента регистрации.

В случае, если ответственный за рассмотрение обращения гражданина руководитель структурного подразделения ВГУЭС считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к компетенции структурного подразделения, обращение в течение двух дней должно быть возвращено в общий отдел АКУ со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

Запрещается направлять жалобы для разрешения тем сотрудникам, действия которых обжалуются.

5.4.3 Письменные обращения граждан, рассмотренные ректором, ставятся на контроль руководителем секретариата. Обращения, рассмотренные проректором, ставятся на контроль референтом проректора. Резолюция ректора (проректора) заносится руководителем секретариата в контрольную карточку СУЭД. После этого обращения граждан возвращаются в общий отдел АКУ для передачи исполнителям в течение двух дней с момента поступления документа от ректората.

5.4.4 Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются делопроизводителем общего отдела АКУ в течение трех дней с момента регистрации письменного обращения гражданина либо в течении одного дня с момента поступления обращения в общий отдел АКУ после рассмотрения обращения ректором.

Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа, в соответствии с предоставленной информацией соисполнителями, осуществляет ответственный исполнитель, назначаемый ректором либо проректорами, либо указанный в обращении в списке адресатов первым. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа с момента передачи обращения на рассмотрение, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.4.5 Лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5 Подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступивших в электронной форме

5.5.1 Ответы на письменные обращения граждан подписывают ректор, проректоры и руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции.

5.5.2 Текст ответа должен быть полный, законченный, кратко давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным сотрудникам.

5.5.3 На обращения граждан, поступивших по электронной почте, ответы отсылаются исполнителями на электронные адреса заявителей в сканированном виде.

5.5.4 После завершения рассмотрения письменного обращения гражданина и подготовки ответа, копия ответа на письменное обращение или подлинник ответа на обращение, поступившее в электронном виде, передается в общий отдел АКУ и подшивается к обращению гражданина.

5.5.5 В случае, если конечным результатом рассмотрения обращения гражданина является совершение необходимых действий (предоставление подлинников документов, предоставление справок и т.д.), то к отправляемым документам оформляется сопроводительное письмо, копия которого передается в общий отдел АКУ.

5.5.6 Письменные обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

Конечным результатом исполнения может являться:

– письменный ответ на все поставленные в обращении гражданина вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям (при наличии таковых) того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

– необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

5.5.7 После завершения рассмотрения письменного обращения гражданина и оформления ответа в регистрационную карточку СУЭД ВГУЭС вносится информация о дате регистрации ответа на обращение гражданину и снятии обращения с контроля.

5.6 Оформление дел по обращениям граждан

5.6.1 Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела делопроизводителем общего отдела АКУ, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ВГУЭС.

5.6.2 При формировании дел необходимо помещать в дело только разрешенные обращения граждан с обязательным приложением к ним копии ответов. Документ-ответ помещается сразу за обращением, на который он дается.

5.6.3 Документы внутри дела группируются за период календарного года и систематизируются в хронологической последовательности. По объему дело не должно превышать 250 листов.

5.6.4 Заявления, жалобы и предложения по вопросам деятельности университета и все документы по их рассмотрению и исполнению группируются отдельно от заявлений по личным вопросам.

5.6.5 Завершенные дела хранятся в общем отделе в течение пяти лет. В случае неоднократного обращения гражданина – в течение пяти лет после последнего рассмотрения последнего обращения. А затем передаются на рассмотрение в постоянно действующую экспертную комиссию, где решается вопрос о продлении или завершении срока хранения.

6 Полномочия и ответственность

6.1 Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в резолюции ректора (проректора) исполнители. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, не требующие решения ректора или проректора, несут руководители соответствующих структурных подразделений.

6.2 Исполнители несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

6.3 Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения административных процедур, правильность и обоснованность действий, законность применяемых мер по работе с обращениями граждан.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности во ВГУЭС исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

6.4 Руководители структурных подразделений ВГУЭС несут ответственность за случаи нарушения установленных сроков рассмотрения письменных обращений граждан, направленных на рассмотрение в их структурное подразделение.

6.5 Делопроизводитель общего отдела АКУ осуществляет постоянный контроль за соблюдением сроков в работе с письменными обращениями граждан с момента регистрации обращений и до момента их разрешений. За семь дней до окончания срока разрешения обращения гражданина делопроизводитель общего отдела АКУ проверяет наличие копии ответа по обращению. В случае отсутствия ответа, Делопроизводитель общего отдела АКУ связывается с ответственным исполнителем и уточняет состояние разрешения обращения.

6.6 При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Направление письменного обращения гражданина, поступившего во ВГУЭС, в государственный орган или сотруднику, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

6.7 Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.8 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или сотруднику, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.