

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ
Ректор

/ М.В. Румянцев

« 28 » 08 2022 г.

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан

РД РОГ - 2022

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 2 из 17

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	3
2	Прием и регистрация обращений	4
3	Рассмотрение обращений и назначение ответственных исполнителей	7
4	Подготовка ответа на обращение ответственным исполнителем	9
5	Отправка ответов на обращения	11
6	Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений	12
7	Организация личного приема граждан	13
8	Организация делопроизводства по обращениям	15
	ПРИЛОЖЕНИЕ А Расписка в получении письменного обращения гражданина (граждан)	16
	ПРИЛОЖЕНИЕ Б Примерная форма журнала личного приема граждан	17

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 3 из 17

1 Общие положения

1.1 Регламент рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Сибирский федеральный университет» (далее – Регламент, Университет) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы с обращениями граждан, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.

1.2 Положения Регламента распространяются на все поступившие в Университет индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3 Обращения гражданина (далее – обращение) – поступившее в Университет в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба:

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию в Университете локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию (улучшению) деятельности Университета;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности Университета, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов Университета, недостатках в работе Университета и его должностных лиц, либо критика деятельности Университета и его должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Университета.

1.4 К обращениям не относятся:

- письма (запросы, требования), направленные в адрес Университета органами государственной власти, органами местного самоуправления в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;

- заявления о приеме на обучение, иные заявления обучающихся, законных представителей несовершеннолетних обучающихся, заказчиков по договорам об обучении, предусмотренные законодательством об образовании;

- письма граждан, юридических лиц, содержащие информацию, распространяемую в коммерческих целях (спам, реклама, ссылки на интернет-ресурсы);

- заявки (оферты, предложения о заключении договора), содержащие

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 4 из 17

предложение Университету о заключении гражданско-правового договора;

- обращения по вопросам исполнения заключенных с Университетом гражданско-правовых договоров, в т.ч. претензии;
- заявления о приеме на работу, а также заявления работников о выдаче документов (или их копий), связанных с работой.

1.5 Для целей Регламента используются следующие основные термины:

- курирующий проректор – проректор, курирующий подразделения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответственный исполнитель – работник Университета, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющий полностью или частично функции органов управления Университетом, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в Университете, включающие полномочия по подписанию писем от имени Университета в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

1.6 Обращения граждан, направленные в адрес филиала Университета, рассматриваются директором филиала. Прием, регистрация, рассмотрение таких обращений и подготовка ответов на них осуществляется в порядке, установленном приказом директора филиала с учетом положений Регламента.

1.7 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся в Университете, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление Университетом обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

2 Прием и регистрация обращений

2.1 Письменные обращения принимаются на русском и английском языке:

- лично от граждан в контрольном отделе управления делами ректора Университета (далее – КО);
- почтовым отправлением на юридический адрес Университета Российская Федерация, 660041, г. Красноярск, пр. Свободный, 79;
- по адресу корпоративной электронной почты og@sfu-kras.ru. Обращения, направленные на иные адреса, перенаправляются для регистрации на указанный адрес;
- путем заполнения специальной формы на корпоративном сайте

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 5 из 17

Университета в разделе «Обращения граждан».

2.2 Обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета или фамилию, имя, отчество должностного лица Университета;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения/адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- суть обращения;
- дату;
- личную подпись гражданина (за исключением обращения, направленного в электронной форме).

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы.

2.3 Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пункта 2.2 Регламента.

2.4 Обращения, соответствующие требованиям пункта 2.2 Регламента, регистрируются КО в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в течение 3 календарных дней с момента поступления обращения в Университет. При электронной регистрации обращений письменный журнал поступивших обращений не ведется.

2.5 Обращения, направленные в форме электронного документа, распечатываются для хранения в КО в установленном порядке в соответствии с номенклатурой дел.

2.6 По просьбе обратившегося гражданина в день подачи заявления и документов, работником КО ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов (Приложение А) и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.7 По письменной просьбе гражданина, направившего обращение в электронной форме, на указанный в обращении адрес направляется информация о поступлении обращения в Университет.

2.8 Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником КО, при этом:

- проверяется правильность адресности обращения;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 6 из 17

— обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 2.3 Регламента.

2.9 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).

2.10 Работником КО составляются акты в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;
- в случае необходимости – в иных случаях.

2.11 Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками КО. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передается вместе с ними на рассмотрение.

2.12 Обращения на английском языке направляются работником КО в отдел переводов управления сопровождения международной деятельности департамента международного сотрудничества Университета. Перевод на русский язык осуществляется в течение 2 рабочих дней, если текст обращения не превышает трех страниц. Если текст обращения превышает три страницы, срок выполнения перевода составляет не более 5 рабочих дней.

Дальнейшая работа с указанными обращениями осуществляется в соответствии с Регламентом.

2.13 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 ценным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.14 Обращения, перенаправленные в Университет федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления:

- регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину;
- не регистрируются как обращение, если в сопроводительном письме

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 7 из 17

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 соответствующими органами.

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

2.16 Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В СЭД 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 КО прикрепляются ссылки на регистрационные карточки предыдущих обращений данного гражданина. Повторное обращение направляется для исполнения тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения.

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

2.17 Если срок рассмотрения первоначального обращения не истек, то все последующие обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу регистрируются как дополнение к первоначальному обращению с отметкой в регистрационной карточке «в дополнение к № _____».

При регистрации дополнения к первоначальному обращению в регистрационной карточке обращения прикрепляются ссылки на регистрационную карточку первоначального обращения данного гражданина. Дополнение к обращению направляется для исполнения тому же ответственному исполнителю, которому было направлено первоначальное обращение.

2.18 Если текст письменного обращения не поддается прочтению или текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем работник КО сообщает гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

3 Рассмотрение обращений и назначение ответственных исполнителей

3.1 Обращения после регистрации направляются через СЭД на рассмотрение в приемную ректора или на исполнение в приемную курирующего проректора.

При направлении обращения на исполнение в приемную курирующего

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 8 из 17

проректора, работник КО устанавливает себя проверяющим и контролером по задаче.

После ознакомления с обращением помощник направляет обращение на рассмотрение и резолюцию ректору / курирующему проректору.

3.2 Ректор / курирующий проректор в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей в случае необходимости), об установлении срока рассмотрения обращения. Принятое решение отображается в резолюции.

3.3 Помощник ректора / курирующего проректора обрабатывает резолюцию и направляет обращение на исполнение ответственному исполнителю.

В случае если обращение рассматривалось ректором, помощник ректора направляет задачу на исполнение назначенному работнику, дополнительно помощник ректора устанавливает работника КО контролером и проверяющим.

В случае если обращение рассматривалось курирующим проректором, помощник проректора направляет задачу на исполнение назначенному работнику, при этом в СЭД контролером и проверяющим назначается помощник проректора.

3.4 Ответственными исполнителями для рассмотрения обращения могут быть назначены курирующие проректоры или руководители / директора департаментов, управлений, центров, находящиеся в подчинении курирующего проректора. Запрещается направлять жалобы граждан для исполнения тем работникам Университета, действия которых обжалуются.

3.5 Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.

Предложение об изменении ответственного исполнителя не позднее 2 рабочих дней с даты поступления обращения направляются ответственным исполнителем в КО в СЭД. После ознакомления с предложением работник КО направляет его на рассмотрение в приемную ректора / курирующего проректора. Решение принимается ректором / курирующим проректором в течение 1 рабочего дня.

Принятое решение об ответственном исполнителе фиксируется помощником ректора / курирующего проректора в СЭД. Обращение поступает на исполнение ответственному исполнителю.

3.6 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, ректор / курирующий проректор вправе принять решение об оставлении обращения без

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 9 из 17

ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7 Если обращение не связано с деятельностью Университета, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц Университета, ректор / курирующий проректор вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если иное не предусмотрено законодательством. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.

3.8 Обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов в соответствии с п.п.3.6 и п.п.3.7 направляются в административно-правовой департамент для подготовки ответа на бланке письма Университета и направление его в соответствии с п.п.4.11, п.5.

3.9 Подписанный ответ передается в КО для уведомления заявителя об отказе в рассмотрении в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

3.10 Если в обращении, в том числе анонимном содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению проректору по безопасности.

4 Подготовка ответа на обращение ответственным исполнителем

4.1 Ответственный исполнитель исполняет обращение и координирует работу соисполнителей.

4.2 Ответ на обращение дается в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

Письменное обращение, поступившее в Университет и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3 В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены ректором / курирующим проректором, но не более чем на 30 календарных дней. Для согласования изменения срока подготовки ответа на обращение ответственный исполнитель направляет служебную записку в КО, в которой указываются причины переноса срока.

Работник КО направляет служебную записку на согласование ректору / курирующему проректору. В случае если срок переноса согласован, работник КО уведомляет об этом ответственного исполнителя и гражданина, направившего обращение, или организацию, перенаправившую в Университет его обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения. Продление сроков может быть только однократным.

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 10 из 17

В случае если срок переноса не согласован, работник КО уведомляет только ответственного исполнителя.

4.4 Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным.

4.5 Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

4.6 Ответственные исполнители и соисполнители при исполнении обращений обязаны:

- установить суть обращения, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
- соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим Регламентом;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

4.7 При необходимости оказания правовой помощи при рассмотрении обращения, ответственный исполнитель, соисполнители вправе обратиться в административно-правовой департамент, который осуществляет правовую экспертизу и согласование проекта ответа на обращение.

4.8 В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель подготавливает ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу и направляет его в соответствии с п.4.11, п.5.

4.9 На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать в СЭД 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 поручений.

4.10 Соисполнители в течение 15 календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.11 Ответственный исполнитель в срок не позднее 8 рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 11 из 17

подготовку ответа на обращение, его согласование и подписание ответа уполномоченным лицом. Ответы на обращения оформляется на установленном в Университете бланке письма и подписывается в 2-ух экземплярах ректором, курирующим проректором или иным уполномоченным работником Университета. Ответ на обращение может быть подписан электронной подписью.

5 Отправка ответов на обращения

5.1 Для организации отправки ответа гражданину исполнителю необходимо предоставить подписанный в 2-ух экземплярах ответ на обращение для отправки не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания регламентированного срока для ответа на обращение.

5.2 Ответ на обращение направляется гражданину не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения на основании заявки при условии соблюдения сроков, предусмотренных пунктом 5.1 Регламента.

5.3 Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной, нерабочий или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть направлено в предшествующий рабочий день.

5.4 Работник КО регистрирует в СЭД ответ на обращение. При создании ответа на обращение (исходящего документа) в регистрационной карточке во вкладке «Связи» прикрепляется ссылка на регистрационную карточку обращения (входящего документа), на который подготовлен ответ, а также сканированные копии документов о решениях, принятых по обращению.

5.5 В случае если ответ на обращение требуется направить по адресу электронной почты, указанному в обращении, работник КО направляет скан-копию ответа с единого электронного адреса og@sfu-kras.ru. В случае если ответ требуется направить в письменном виде, работник КО передает в общий отдел ответ на обращение для отправки его по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6 Один экземпляр ответа на обращение прикрепляется к обращению и хранится в КО в установленном порядке в соответствии с номенклатурой дел.

5.7 При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес, за исключением случаев, когда в обращении указан конкретный адрес для ответа с просьбой довести данный ответ для сведения других граждан, подписавших обращение.

5.8 С согласия гражданина ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 12 из 17

гражданина. В СЭД при этом прикрепляется служебная записка на имя ректора, в которой ответственный исполнитель указывает дату личного приема и информацию о принятом решении. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленном порядке.

5.9 Если фамилия, почтовый и/или электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то КО и ответственным исполнителем составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия возможности ответа на обращение по вышеназванным причинам.

6 Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений

6.1 Исполнение обращений контролируется с целью:

- обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;
- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым граждане обратились повторно.

6.2 Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, исполнение решений, принятых по обращениям, возлагается на КО.

6.3 Контроль осуществляется КО в СЭД, а также путем запроса у ответственных исполнителей и/или соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.

6.4 Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется работником КО в зависимости от установленного срока рассмотрения.

6.5 Работник КО, осуществляющий контроль, обязан:

- контролировать ход рассмотрения обращений;
- информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения в СЭД или по электронной почте;
- содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;
- своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

6.6 Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

6.7 Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля КО, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

6.8 В качестве основания для снятия обращения с контроля в СЭД в

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 13 из 17

регистрационной карточке обращения прикрепляются:

- письменный ответ, зарегистрированный в СЭД в виде исходящего письма;
- служебная записка с кратким содержанием ответа, если ответ дан в ходе личного приема.

7 Организация личного приема граждан

7.1 Личный прием граждан осуществляется, как правило, не реже одного раза в месяц. Ректор / проректора вправе установить иную периодичность и последовательность осуществления личного приема граждан. В случае, если указанные дни приема являются нерабочими праздничными днями, личный прием граждан проводится во второй рабочий день, следующий за нерабочим праздничным днем.

7.2 На сайте университета в разделе «Обращение граждан» размещается информация:

- о работниках, ответственных за организацию приема граждан, с указанием должности, фамилий, имен, отчеств указанных работников, их телефонов, корпоративных электронных адресов;
- о днях и часах приема ректора / проректоров.

7.3 Ответственными за запись на личный прием назначаются:

- к ректору – помощник ректора;
- к проректорам – помощник проректора.

7.4 Запись на прием производится в рабочее время по телефону или по адресу корпоративной электронной почты работника, ответственного за организацию приема граждан, не позднее, чем за 3 рабочих дня до предполагаемой даты. При записи указывается краткое содержание вопросов к администрации Университета.

7.5 В случае, если на вопрос/вопросы в обращении неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор/ проректор вправе принять решение о безосновательности обращения за записью о личном приеме при условии, что очередное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.

7.6 О месте и времени личного приема/безосновательности личного приема гражданину сообщается по телефону в устной форме и/или по электронному адресу, указанному гражданином при записи на прием.

7.7 Подготовка материалов к личному приему граждан осуществляется работниками, ответственными за организацию приема граждан.

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 14 из 17

7.8 Материалы к личному приему граждан не менее чем за 2 рабочих дня до даты его проведения представляются ректору / проректору, осуществляющему прием.

7.9 Прием граждан проводится в служебном кабинете, либо в специально оборудованном помещении, оснащено оргтехникой и приспособленном для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

7.10 В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) ректора / проректора, к которому записан на прием гражданин, прием осуществляет лицо, на которое возложено исполнение полномочий на период его отсутствия, либо переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется по телефону и/или по электронному адресу заранее работником, ответственным за организацию приема граждан, производившим предварительную запись.

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

7.12 Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в электронном журнале личного приема граждан, (Приложение Б).

7.13 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, по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ, который по желанию гражданина может быть направлен также по электронному адресу, указанному гражданином при записи на прием.

7.14 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не связано с деятельностью Университета, либо не входит в компетенцию ректора / проректора, осуществляющего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.16 По результатам личного приема гражданин имеет право оформить обращение в письменной форме. Письменное обращение оформляется и рассматривается в установленном порядке.

7.17 Результат личного приема фиксируется в карточке личного приема гражданина, которая ведется работниками, ответственными за организацию приема граждан.

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 15 из 17

8 Организация делопроизводства по обращениям

8.1 Делопроизводство по обращениям осуществляется КО и ведется в соответствии с локальными нормативными актами Университета.

8.2 Обращения, ответы на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой Университета.

8.3 Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 16 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Расписка в получении письменного обращения гражданина (граждан)

Настоящая Расписка выдана _____
(фамилия, имя, отчество/наименование юридического лица)

в том, что в соответствии с Регламентом рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Сибирский федеральный Университет», утвержденным приказом от _____ № _____ "_____" _____ 20 ____ г. приняты от него (нее) следующие документы:

№ п/п	Наименование документа (указывается наименование принятого документа и его вид (подлинник, ксерокопия, копия))	Кол-во заполненных листов	Примечание
1	2	3	4

«__» _____ 20 ____ г.

Подпись _____

Телефон для справок: _____

 СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY	РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан	РД РОГ - 2022
		Страница 17 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Примерная форма журнала и карточки личного приема граждан

Журнал личного приема граждан

ДОЛЖНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ, ФИО

№ п/п	Дата обращения	Дата, место приема	Ф.И.О. гражданина, данные документа, удостоверяющего его личность	Почтовый и/или электронный адрес, контактный телефон	Краткое содержание вопроса	Результат личного приема	Примечание

Карточка личного приема гражданина

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА	
Дата обращения _____	2022 года на прием к _____
Дата приема _____	2022 года ауд. № _____
Ф.И.О. гражданина, данные документа, удостоверяющего его личность _____	
Почтовый и/или электронный адрес, контактный телефон _____	
Должностное лицо, осуществляющее прием (ФИО., должность) _____	
Краткое содержание вопроса _____	
Результаты личного приема _____	
Подпись заявителя _____ / _____	
Подпись работника, ведущего прием _____ / _____	