

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.Д. Нечаев

к приказу

от 09.09.2022 № 1807-п

ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ФГАОУ ВО «СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Севастополь

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общие положения	3
2. Приём и регистрация письменного обращения.....	3
3. Рассмотрение обращения.....	5
4. Порядок рассмотрения отдельных обращений	6
5. Подготовка ответа на обращение и направление ответа.....	7
6. Сроки рассмотрения обращений граждан	9
7. Личный прием граждан.....	10
8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.....	11
9. Заключительные положения	12

Дирекция правового обеспечения
и внутреннего контроля

Иванов-Моренко

Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан
в ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет»

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) в ФГАОУ ВО «Севастопольский государственный университет» (далее – Севастопольский государственный университет, СевГУ, Университет) определяет единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) (далее вместе – обращение) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приёма граждан.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Обращение может быть направлено в адрес Севастопольского государственного университета почтовым отправлением или курьером по адресу: 299053, ул. Университетская, д. 33, Севастополь, на официальную почту СевГУ info@sevsu.ru (далее – официальный электронный адрес СевГУ), посредством обращения на сайт (вкладка «Обращения граждан»), а также доставлено гражданином лично.

3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Севастопольский государственный университет осуществляется по адресу: г. Севастополь, ул. Университетская, д. 33, ауд. В-105.

По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник отдела делопроизводства и архивного обеспечения Дирекции административных процессов (далее – Отдел ДАО) проставляет в правой нижней части (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения отметку о получении документа с указанием даты.

4. Организация работы по приёму, регистрации, рассмотрению обращений и личному приёму граждан руководством Севастопольского государственного университета, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

5. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Севастопольского государственного университета осуществляет Отдел ДАО.

Непосредственное ведение делопроизводства в структурных подразделениях СевГУ осуществляют уполномоченные на это работники структурных подразделений.

II. Приём и регистрация письменного обращения

6. Первичная обработка обращений, поступающих по почте или доставленных лично гражданином, осуществляется работником Отдела ДАО и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, целостности конвертов, а также наличия указанных в обращении вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) поступившие в СевГУ обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой «лично» также не вскрываются, а передаются непосредственно указанным на конверте лицам – работникам Севастопольского государственного университета. В случае если в таком письме не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, обращение вместе с конвертом передаётся на регистрацию в Отдел ДАО.

7. Регистрация письменных обращений производится централизованно, отдельно от других документов и осуществляется в Отделе ДАО в течение 3 (трёх) календарных дней с момента их поступления в Севастопольский государственный университет.

Если последний день срока регистрации приходится на нерабочий день, то регистрация обращения может быть осуществлена в ближайший следующий за ним рабочий день.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп:

Севастопольский государственный университет	
Вх. №	_____
Дата	_____

8. Лицо, направившее обращение, в обязательном порядке указывает в нём либо наименование организации, в которую направляет обращение (Севастопольский государственный университет), либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации его обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

9. В обращении, направленном на официальный электронный адрес СевГУ, лицо, направившее обращение, 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. Лицо, направившее обращение, вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

10. В обращении, направленном через сайт Университета (вкладка «Обращения граждан») путём заполнения соответствующей формы, лицо, направившее обращение, в обязательном порядке указывает тему, текст обращения, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, и почтовый адрес. Лицо, направившее обращение, вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Рассмотрение обращения

11. Обращение, поступившее в Севастопольский государственный университет, подлежит обязательному рассмотрению.

12. В соответствии со статьёй 5 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» лицо, направившее обращение, на стадии рассмотрения его обращения Севастопольским государственным университетом 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, их персональных данных и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение 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.

13. По письменному или электронному обращению, поступившему в СевГУ и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- о передаче на рассмотрение в структурные подразделения (должностному лицу) СевГУ;
- о направлении в другие государственные органы и организации; приобщении к ранее поступившему обращению;
- об уведомлении лица, направившему обращение, о невозможности рассмотрения его обращения; о прекращении переписки.

Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц СевГУ, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа направившему обращение лицу. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается лицу с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

14. Отдел ДАО в день регистрации обращения направляет его первому проректору (лицу, исполняющему его обязанности) для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения, а также для определения лица, ответственного за подготовку ответа на обращение (проректора по направлению или руководителя структурного подразделения, находящегося в непосредственном подчинении ректора).

15. После принятия первым проректором (лицом, исполняющим его

обязанности) соответствующего решения обращение передаётся в Отдел ДАО для направления должностному лицу, ответственному за подготовку ответа на обращение, согласно резолюции первого проректора.

16. Если в резолюции к обращению определены несколько проректоров (руководителей структурных подразделений, должностных лиц), то Отдел ДАО направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым. Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки, не предусмотренные настоящей инструкцией.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведённого на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие структурные подразделения Университета, не указанные в резолюции, для подготовки содержательного ответа на все поставленные в обращении вопросы.

17. Должностное лицо (проректор, руководитель структурного подразделения Университета, находящегося в непосредственном подчинении ректора), получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

- о возврате обращения в Отдел ДАО со служебной запиской о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции структурного подразделения СевГУ. Возврат осуществляется не позднее следующего рабочего дня после принятия ответственным лицом такого решения;

- о направлении в 7-дневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию СевГУ, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением лица, направившего обращение, о его переадресации;

- о направлении в 7-дневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с одновременным уведомлением лица, направившего обращение, о его переадресации.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

18. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение остаётся без рассмотрения.

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.

19. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

20. Севастопольский государственный 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 нём вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

21. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

22. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который лицу, его направившему, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, первый проректор (лицо, исполняющее его обязанности) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с лицом, направившим обращение, по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в СевГУ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении лицо, направившее обращение, уведомляется в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения.

23. 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, лицу, направившему обращение, в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

24. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо вправе вновь направить обращение в Университет или соответствующему должностному лицу.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа

25. Работник структурного подразделения СевГУ (должное лицо), ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов лица,

направившего обращение, и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и, при необходимости, осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

26. Работник, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет полноту и читабельность почтового адреса, указанного в обращении.

Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке:

для юридического лица – полное или сокращённое наименование (при наличии), для гражданина – фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);
название улицы, номер дома, номер квартиры;
название населённого пункта (города, посёлка и тому подобное);
название района;
название республики, края, области, автономного округа (области);
название страны (для международных почтовых отправлений);
почтовый индекс.

При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращённого адреса проректор (руководитель структурного подразделения, должностное лицо), ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение первому проректору (лицу, исполняющему его обязанности) о прекращении переписки по данному обращению с лицом, его направившим.

27. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нём вопросов.

28. При повторном письменном обращении в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов дополнительное рассмотрение такого обращения проводится работником структурного подразделения СевГУ (должностным лицом), ответственным за рассмотрение первичного обращения.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который лицу, его направившему, неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения (должное лицо), ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки по данному обращению с лицом, его направившим.

В случае принятия первым проректором (лицом, исполняющим его обязанности) решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки по данному обращению с лицом, его направившим, в адрес этого лица направляется соответствующее уведомление.

Если из другого государственного органа или организации поступило

обращение от лица, с которым переписка в СевГУ прекращена, то ответ на такое обращение государственного органа или организации подготавливается Университетом в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

29. Если лицо, направившее обращение, устранило причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

30. Ответ лицу, направившему обращение, оформляется на бланке с угловым штампом в установленном в СевГУ порядке.

При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем – почтовый адрес.

На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя – в левой верхней части. Адрес пишется чётко и без исправлений, в нём не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращённых названий. Например:

Образцову О.П.
ул. Садовая, д. 5, кв. 12,
г. Липки, Киреевский р-н,
Тульская обл.,
301264

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

Ответ оформляется с указанием инициалов и фамилии исполнителя и номера его телефона.

Ответы на обращения подписываются первым проректором (лицом, исполняющим его обязанности).

Ответ на обращение, поступившее в СевГУ по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При поступлении на рассмотрение в Севастопольский государственный университет обращения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, других органов государственной власти при необходимости в соответствующий орган государственной власти направляется информация о результатах рассмотрения обращения.

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

31. Письменное обращение, поступившее в СевГУ, рассматривается в

течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

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

СевГУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 (пятнадцати) 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.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

32. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, первый проректор (лицо, исполняющее его обязанности) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцати) календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения лицо, направившее обращение.

VII. Личный приём граждан

33. Личный приём граждан осуществляется ректором (лицом, исполняющим его обязанности) и проректорами СевГУ в соответствии с графиком приёма граждан.

34. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах вывешивается в доступном месте в зданиях СевГУ и размещается на сайте Университета.

35. Приём граждан ректором СевГУ (лицом, исполняющим его обязанности) осуществляется, как правило, после рассмотрения вопроса проректорами СевГУ, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

36. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

37. При личном приёме граждан заполняется карточка личного приёма гражданина по рекомендуемому образцу согласно приложению к настоящей Инструкции.

38. Во время личного приёма гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

39. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

40. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию СевГУ, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

41. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма гражданина.

42. Принятое в ходе личного приёма ректором (лицом, исполняющим его обязанности, проректорами), ведущим приём, письменное обращение не позднее следующего рабочего дня передаётся в Отдел ДАО и подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

43. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

44. Контроль за соблюдением структурными подразделениями СевГУ порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляется работниками Отдела ДАО и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

45. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностным лицом (проректором, руководителем структурного подразделения, находящегося в непосредственном подчинении ректора), указанным в резолюции первого проректора (лица, исполняющего его обязанности) к обращению в качестве ответственного исполнителя. Если в резолюции указано несколько ответственных лиц, то общий контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляет лицо, указанное в резолюции первым. Данные лица несут установленную законом ответственность за нарушение требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации».

46. Обращение снимается с контроля после направления ответа лицу, его направившему, с результатами рассмотрения его обращения или по решению первого проректора (лица, исполняющего его обязанности), в том числе по предложению руководителя структурного подразделения СевГУ (должностного лица), ответственного за рассмотрение обращения.

IX. Заключительные положения

47. Настоящая Инструкция вступает в силу с момента её утверждения приказом ректора Университета.

48. Внесение изменений и дополнений в настоящую Инструкцию осуществляется путём подготовки изменений (дополнений) либо принятия Инструкции в новой редакции и утверждается приказом ректора.

49. Настоящая Инструкция подлежит регистрации и хранению в составе документов организационно-распорядительного характера номенклатуры дел Отдела ДАО Дирекции административных процессов.

Дирекция правового обеспечения
и внутреннего контроля

Ивану Маренко

Приложение к Инструкции

Рекомендуемый образец

Карточка личного приема гражданина

Дата обращения _____ на прием к _____

Дата приема _____ кабинет № _____ этаж _____

Ф.И.О.
гражданина _____

Адрес места жительства _____

Место работы и должность гражданина _____

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема:

(устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)

Подпись гражданина _____
(расшифровка подписи)Подпись лица,
ведущего прием _____
(расшифровка подписи)