

СОЧИНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ
ИМЕНИ ПАТРИСА ЛУМУМБЫ»
(Сочинский институт (филиал) РУДН)

ПРИКАЗ

г. Сочи

11 ноября 2024

№ 02-03/222

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений, поступивших
в Сочинский институт (филиал) федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а также в целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в Сочинский институт (филиал) РУДН,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений, поступивших в Сочинский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» (далее – Порядок).

2. Признать утратившими силу: Порядок приема и рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников и иных граждан к руководителям Сочинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов», утвержденный приказом директора от 26.03.2019 № 02-03/71.

3. Начальнику службы информационно-технического обеспечения деятельности института Пчелинцеву В.А. в трехдневный срок после выхода настоящего приказа опубликовать на Официальном сайте Института настоящий приказ и обеспечить размещение на Официальном сайте Института утвержденный Порядок.

4. Делопроизводителю организационного отдела Булатовой О.В.:

4.1. обеспечить хранение Порядка 1 экз. в организационном отделе;

4.2. копию утвержденного Положения, в том числе в электронном виде направить в структурные подразделения института для хранения и текущей работы.

5. Руководителям структурных подразделений ознакомить работников структурных подразделений с утвержденным Порядком в трехдневный срок после выхода настоящего приказа. Листы ознакомления с Порядком предоставить в организационный отдел института.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

ДИРЕКТОР

А.Т. ПЕТЕНКО

Рассылка: всем структурным подразделениям Института

Виза:

Начальник УОКР

Н.В. Степаненко

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений, поступивших в Сочинский институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений, поступивших в Сочинский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы» (далее — Порядок, Институт соответственно) устанавливает порядок направления, приема, рассмотрения, подготовку ответов на обращения (жалобы, заявления, предложения) обучающихся, работников Института и иных граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), поступивших в Институт и (или) его должностным лицам, а также контроль за их исполнением.

1.2. Работа с обращениями в Институт осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, уставом РУДН, Положением об Институте, настоящим Порядком и иным локальными нормативными актами РУДН/Института.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения, полученные Институтом или его должностными лицами в письменной форме, в форме электронного документа, электронного образа документа, направленные по почте, электронной почте, телеграфу, через модуль «Открытый диалог» РУДН и иным информационным системам и в устной форме (на личном приеме).

1.4. Положения настоящего Порядка обязательны к исполнению всеми работниками Института и всеми структурными подразделениями Института.

1.5. Настоящий порядок не распространяется на случаи рассмотрения заявлений обучающихся и работников Института, если в отношении них установлен иной (специальный) порядок рассмотрения локальными нормативными актами Института или нормативными правовыми актами Российской Федерации. Заявления граждан, связанные с образовательной деятельностью (например, приема и перевода в РУДН для обучения, в том числе льготных категорий граждан) и трудовыми отношениями (например, по вопросам приема на работу в Институт), а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-правовым вопросам подлежат рассмотрению отдельно от обращений граждан в установленном порядке.

1.6. Контроль за своевременным рассмотрением обращений (жалоб, заявлений, предложений) заявителей в РУДН осуществляет организационный отдел Управления по организационной и кадровой работе Института в установленном порядке.

Персональную ответственность за своевременное и надлежащее рассмотрение, подготовку и направление ответов на обращения несут должностные лица Института, в компетенцию которых входит рассмотрение обращений и подготовка ответов по существу поставленных в обращении вопросов, и (или) которым поручено рассмотрение поступивших в Институт обращений.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных граждан, направивших обращения, хранится и обрабатывается Институтом с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление Институтом в соответствии с настоящим Порядком обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

1.8. При рассмотрении поступившего в Институт обращения Институт гарантирует всем заявителям защиту от всех форм давления и (или) дискриминации и (или) преследования со стороны Института/РУДН.

1.9. Настоящий Порядок, а также изменения, вносимые в него, утверждаются приказом Института.

2. Термины и определения

2.1. В целях применения настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в адрес Института или должностного лица Института в письменной форме или в форме электронного документа, электронного образа документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином (работником, обучающимся или иным физическим лицом), или коллективными, поданными объединением (коллективом, группой) работников, обучающихся или граждан, или юридическим лицом;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Института в целом и его структурных подразделений (управления, отделов, департаментов, факультетов, кафедр, служб и пр.), органов управления, содержания локальных нормативных актов Института, развитию образовательных и трудовых отношений, улучшению деятельности Института в социально-экономической и иных сферах;

3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его законных прав и свобод, интересов или законных прав и свобод, интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов или локальных нормативных актов РУДН/Института, недостатках в работе подразделений и должностных лиц Института, либо критика деятельности Института и (или) должностных лиц Института;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, в случае наличия фактов их нарушения (действия или бездействия) со стороны Института или его должностных лиц, касающихся деятельности Института;

5) **повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек срок рассмотрения;

6) **должностное лицо Института** - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее руководящие функции, то есть наделенное в соответствии с уставом РУДН/Положением об Институте, локальными нормативными актами РУДН/Института, включая положения о структурных подразделениях, доверенностью, выданной ректором РУДН, и (или) в соответствии с их трудовыми договорами, должностными инструкциями, правом представления интересов РУДН/Института и выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции: директор, научный руководитель, заместители директора, руководители структурных подразделений, в том числе деканы факультетов, руководитель отделения среднего профессионального образования, руководители департаментов и другие работники Института;

7) **ответственное лицо** – должностное лицо Института, ответственное за рассмотрение обращения, подготовку и направления ответа на обращение;

8) **электронный документ** – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

9) **электронный образ документа** – документ на бумажном носителе, преобразованные в электронную форму путем сканирования с сохранением их реквизитов;

10) **информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет» (сеть «Интернет»)** - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

11) **сайт в сети «Интернет»** - совокупность программ для электронных вычислительных машин и иной информации, содержащейся в информационной системе, доступ к которой обеспечивается посредством сети «Интернет» по доменным именам и (или) по сетевым адресам, позволяющим идентифицировать сайты в сети «Интернет»;

12) **страница сайта в сети «Интернет»** (далее также - интернет-страница) - часть сайта в сети «Интернет», доступ к которой осуществляется по указателю, состоящему из доменного имени и символов, определенных владельцем сайта в сети «Интернет».

3. Порядок учета, регистрации и передачи обращений для рассмотрения

3.1. Обращения направляются в Институт или конкретному руководителю (директору, научному руководителю, заместителю директора, руководителю подразделения).

3.2. В письменной форме обращения могут быть поданы по почте по адресу: ул. Куйбышева, 32, г. Сочи, Краснодарский край, Россия, 354340, лично в организационный отдел Института по адресу: г. Сочи, ул. Куйбышева, д. 32, а также непосредственно должностным лицам и (или) в структурные подразделения Института.

Обращение в форме электронного документа, а также в форме электронного образа документа могут быть поданы по адресам электронной почты: info@rudn-sochi.ru, petenko.at@rudn-sochi.ru, а также ректору РУДН с помощью модуля «Открытый диалог» (<https://www.rudn.ru/dialog?ysclid=lo7cfauilu292056773>) на странице официального сайта РУДН в сети «Интернет». Добавить электронный адрес директора Института на который могут поступать обращения.

3.3. Все поступающие в Институт обращения подлежат обязательной единой регистрации и учету в организационном отделе Института в течение трех дней с момента поступления в Институт (Приложение 1) или должностному лицу Института.

Для регистрации и учета обращения, поступившие непосредственно должностным лицам или в структурные подразделения Института, передаются в организационный отдел Института по каналам электронной почты: kanc@rudn-sochi.ru

Должностные лица Института, к которым поступили обращения несут персональную ответственность за своевременную их передачу в организационный отдел Института.

3.4. До регистрации письменные обращения, поступившие в Институт через организационный отдел, подлежат предварительному просмотру, при этом проверяется правильность адресности обращения, вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов.

3.5. Поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

3.6. Делопроизводителем организационного отдела, составляются акты в случаях:
- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов;
- отсутствия письменных вложений (для заказных писем); отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;
- в случае необходимости - в иных случаях (Приложение 4).

Вышеуказанный акт составляется в 2 (двух) подлинных экземплярах и подписывается двумя работниками организационного отдела (начальником

организационного отдела, делопроизводителем). Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передается вместе с ними и обращением должностному лицу для рассмотрения.

3.7. Полученные вместе с письменными обращениями подлинники документов, а также ценные бумаги, деньги и т.п., а также акт их наличия, составленный в порядке, указанном в пункте 3.6 Порядка, возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение заказным письмом с описью вложения.

3.8. Обращения, составленные на иностранном языке, регистрируются и подлежат рассмотрению в соответствии с правилами, установленными настоящим Порядком.

3.9. Обращения, после из регистрации в организационном отделе передаются директору Института.

В период отсутствия директора (командировка, отпуск, болезнь, иное) обращения передают заместителю директора, назначенному приказом Института временно исполняющим обязанности директора на время отсутствия последнего. Директор в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его исполнении, направлении на рассмотрение (исполнение), назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости)) по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

Запрещается направление обращения (жалобы) на рассмотрение должностному лицу Института, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. Работнику, действия (бездействие) которого обжалуются, может быть направлена копия обращения исключительно в целях ознакомления и получения объяснений, которые могут быть учтены при подготовке ответа ответственным должностным лицом, которому направлено обращение для рассмотрения по компетенции.

В случае поступления письменного обращения оригинальный экземпляр обращения остается на хранении в организационном отделе, копия с оригинала направляется на исполнение ответственному должностному лицу в соответствии с резолютивным решением, подготовленным директором Института. Ответственный исполнитель может ознакомиться с оригинальным экземпляром обращения в организационном отделе Института.

Обращения в электронной форме, поступившие в Института через организационный отдел, передаются на рассмотрение директору Института для резолютивного решения. После наложения резолюции организационный отдел направляет обращение ответственным должностным лицам посредством корпоративной электронной почты и (или) СЭД Института (при наличии).

3.10. По решению директора Института обращение может быть передано заместителям директора, руководителям структурных подразделений, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов или в целях подготовки соответствующих материалов для подготовки ответа на обращение.

В случае, если обращение не связано с деятельностью Института, оно не подлежит рассмотрению по существу, о чем гражданин уведомляется организационным отделом, в течение 7 дней со дня регистрации обращения. Вместе с уведомлением гражданину возвращается обращение, если оно поступило в письменной форме.

3.11. Обращение гражданина должно содержать в обязательном порядке:

- либо наименование Института, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность должностного лица Института;

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- почтовый адрес (для письменных обращений) или адрес электронной почты (для обращений, направленных с использованием информационно-телекоммуникационной сети), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути обращения;

- личную подпись гражданина (за исключением обращения, направленного в электронной форме) и дату составления обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

3.12. Обращение гражданина, содержащее просьбу о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов других лиц, рассматриваются только в случае предоставления в Институт доверенностей или иных документов, подтверждающих наличие у гражданина, направившего обращение, полномочий представлять соответствующие интересы другого лица.

3.13. Работа с обращениями, поступившими в Институт в форме электронного документа или в форме электронного образа документа, осуществляется в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Зарегистрированное в установленном в Институте порядке обращение (жалоба, заявление, предложение), в том числе повторное, должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней с даты регистрации. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

4.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Институт письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

4.3. Обращения граждан, полученные от государственных органов власти или их должностных лиц (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации и другие государственные органы) рассматриваются в порядке и сроки, установленные для рассмотрения обращений.

4.5. В случае поступления в Институт от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица направленного в установленном порядке запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения этими органами или должностным лицом обращения, должностное лицо Института, которому направлен организационным отделом запрос для исполнения, обязано в течение 15 дней предоставлять соответствующие материалы и документы за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную¹ или иную охраняемую федеральным законом тайну², и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.6. Обращения сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения).

4.7. Требования прокурора (заместителя прокурора) о предоставлении статистической и иной информации, документов (в том числе электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации), справок и других материалов или их копий, исполняются в течение пяти рабочих дней с момента поступления, а в ходе проведения проверок исполнения законов - в течение двух рабочих дней с момента предъявления требования прокурора.

При наличии угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу, окружающей среде, безопасности государства, при наличии чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера необходимые документы и материалы или их копии предоставляются в течение суток с момента поступления требования прокурора.

В исключительном порядке в случае невозможности представления требуемой информации или документов (материалов) или их копий в установленный срок по решению директора Института, прокурору, заявившему требование, может быть направлено обоснованное (с изложением объективных причин) письменное ходатайство о продлении срока рассмотрения требования.

¹ Ст. 5 Закона РФ от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне»

² Указ Президента РФ от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»

Рассмотрение требований и предоставление запрашиваемых информации, документов, материалов или их копий возможно в иной срок, если такой срок прямо предусмотрен требованием прокурора (заместителем прокурора).

4.8. Преследование гражданина в связи с его обращением как в государственные органы, органы местного самоуправления или к должностным лицам, так и должностным лицам Института с критикой деятельности Института или его должностных лиц соответственно, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц запрещается.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Поступившие и оформленные в установленном порядке обращения подлежат обязательному предварительному рассмотрению, по результатам которого должно быть принято одно из следующих решений:

а) о принятии обращения к рассмотрению, в том числе путем комиссионного рассмотрения для проверки данных, изложенных в обращении и составления заключения по обращению;

б) об оставлении без рассмотрения;

в) о перенаправлении обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в случаях, предусмотренных настоящим Порядком;

г) о возврате обращения заявителю в случаях, определенных настоящим Порядком и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2. В случае, если решение вопроса не входит в компетенцию должностного лица, непосредственно получившего обращение (не через организационный отдел Института), обращение подлежит перенаправлению не позднее трех рабочих дней с даты регистрации обращения другому должностному лицу (в другое структурное подразделение) по компетенции. Ответ на обращение дается должностным лицом, в компетенцию которого входят вопросы, содержащиеся в обращении.

5.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты соответственно), по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), такое обращение может быть рассмотрено по усмотрению директора Института, но без предоставления ответа заявителю.

В случае если анонимное обращение содержит вопросы ненадлежащей этики поведения работников и (или) обучающихся Института, проявления дискриминации, вопросы коррупционных проявлений, различных форм преследования, давления (понуждения) к неприемлемому поведению, а также иные обстоятельства, требующие проверки, по таким обращениям по решению директора Института может быть инициирована служебная проверка или такие обращения могут быть переданы на рассмотрение соответствующих комиссий Института в соответствии с их компетенцией.

5.4. Если текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, а также угрозы жизни здоровью и (или) имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то оно не подлежит рассмотрению. При этом гражданину, направившему обращение, направляется письмо о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в Институт, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения по компетенции, вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Институт или одному и тому же должностному лицу. О данном решении ответственное должностное лицо уведомляет гражданина, направившего обращение путем направления письма.

5.6. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем ответственное должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты соответственно) поддаются прочтению.

5.7. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем ответственное должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение.

5.8. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

5.9. Соисполнители представляют ответственному должностному лицу соответствующие предложения в течение первой половины срока, отведенного на исполнение обращения.

5.10. Должностные лица при работе с обращениями:

- 1) рассматривают обращения граждан по существу;
- 2) принимают обоснованные решения и обеспечивают своевременную подготовку мотивированных ответов по обращениям заявителей;
- 3) обеспечивают своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответов на них, а также по результатам рассмотрения обращений анализируют и принимают меры по устранению выявленных нарушений.

5.11. Рассмотрение обращений и подготовка ответов на них осуществляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.12. 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.

5.13. Ответы на обращения должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, в случаях необходимости - разъяснять порядок обжалования решений, принятых по обращениям.

5.14. По итогам рассмотрения обращения ответственное должностное лицо готовит ответ на обращение и обеспечивает его отправку заявителю через организационный отдел Института.

Ответ на обращение подписывается директором Института.

5.15. Ответы на обращения, подписанные директором Института, подлежат регистрации и отправлению заявителю по почте на адрес, указанный в обращении.

Если обращение получено по электронной почте, а также с помощью модуля «Открытый диалог» ответ заявителю как правило оформляется в виде электронного образа документа (сканированная копия ответа) в порядке, установленном в РУДН.

Ответ на обращение в форме электронного документа или электронного образа документа направляется ответственным должностным лицом только с адреса корпоративной электронной почты Института info@rudn-sochi.ru.

5.16. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на адрес, указанный в обращении. В случае если в обращении содержится несколько адресов, то ответ на обращение направляется на адрес, указанный первым.

5.17. Копии и (или) оригиналы ответов и материалы к ним подлежат хранению в организационном отделе Института в соответствии с номенклатурой дел.

Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на начальника организационного отдела.

6. Порядок рассмотрения обращений, полученных в ходе личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан по приему обращений в Институт осуществляет организационный отдел Института в соответствии с установленным в Институте графиком и порядком приема граждан.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отсутствии у гражданина документа, удостоверяющего личность, ему разъясняется право направить обращение в Институт в письменной форме, или на адрес Института с использованием информационно-телекоммуникационной сети.

6.3. Информация о гражданине и причины его обращения фиксируются в отдельном журнале. На каждого гражданина заводится отдельная карточка личного приема, куда заносится информация о содержании устного обращения (Приложение 2).

6.4. 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. Решение по устному обращению заносится в карточку личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Института, ему разъясняется право и порядок обращения в соответствующие органы и организации.

6.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.6. На письменных обращениях, переданных гражданином во время личного приема, проставляется отметка: «Принято на личном приеме».

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

6.8. Сведения по итогам личного приема граждан ежемесячно включаются в общую информацию об обращениях граждан, и отражаются в отчете об обращении граждан в Институт, направляемый в управление делами РУДН.

6.9. Отдельные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.10. Информация о времени и месте личного приема граждан в Институте доводится до граждан путем размещения информации на официальном сайте Института, специальном стенде, информационной табличке организационного отдела.

6.11. Информация о работе Института с обращениями граждан и правах граждан размещается на сайте Института.

7. Контроль, мониторинг и анализ рассмотрения обращений граждан

7.1. Снятие с контроля обращений, поступивших в Институт, осуществляется организационным отделом Института после надлежащего оформления и направления ответа гражданину должностными лицами, ответственными за подготовку ответа в установленном в Институте порядке.

7.2. Предоставление информации в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по результатам рассмотрения обращений, осуществляется работником организационного отдела в управление делами РУДН ежемесячно до 5-го числа следующего за отчетным.

7.3. Организационный отдел Института ежеквартально готовит для директора Института статистическую информацию по поступившим в Институт обращениям, а также о результатах их рассмотрения. Ежеквартальный отчет направляется в управление делами РУДН для ознакомления ректору РУДН.

Приложение 1

**Форма журнала регистрации и контроля обращений,
заявлений и жалоб**

Титульный лист

**Сочинский институт (филиал)
федерального государственного автономного
образовательного учреждения высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

Журнал регистрации и контроля обращений, заявлений и жалоб

Начат: «__» _____ 202__ г.

Окончен: «__» _____ 20__ г.

№ п/п	Дата приема /поступления обращения	Ф.И.О. контактный телефон	Содержание обращения	Результат обращения (дана консультация, выдана справка и проч.)	Примечание
----------	---------------------------------------	---------------------------------	-------------------------	--	------------

Журнал пронумеровывается, прошивается и скрепляется печатью.

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Дата обращения ____ . ____ . 202__ г.

Дата приема ____ . ____ . 202__ г.

Фамилия

Имя, отчество (последнее - при наличии)

Адрес места жительства (регистрации)

Должностное лицо, осуществляющее прием

(Ф.И.О. должность)

Вопрос устного обращения

Результаты рассмотрения обращения

Разъяснение получено устно (согласие гражданина о получении устного ответа)

(подпись)

(И.О.Фамилия)

Сведения о даче письменного ответа на руки / почтовый адрес для направления ответа (по желанию)

(нужное подчеркнуть)

Подпись работника, ведущего прием

(подпись)

(И.О.Фамилия)

Образец карточки личного приема граждан (оборотная сторона)

Политика конфиденциальности

Настоящим, в соответствии с требованиями Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон), я даю добровольное согласие Сочинскому институту (филиалу) РУДН на обработку предоставленных мною персональных данных (ФИО, адрес, телефон, адрес электронной почты, а также иной указанной мною информации) исключительно в целях рассмотрения обращения.

Согласие дается на совершение следующих действий с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с моими персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных в соответствии со статьей 3, статьей 9 Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие на обработку моих персональных данных и иные вышеуказанные действия предоставляется без ограничения срока действия. Моё согласие является конкретным, информированным и сознательным.

(подпись)

(И.О.Фамилия)

**Образец расписки
в получении письменного обращения гражданина**

Расписка в получении письменного обращения гражданина (граждан)

я, _____

 ФИО работника и должность
 Организационного отдела Сочинского института (филиала) РУДН получила обращение
 гражданина (граждан)

 ФИО гражданина (граждан)
 на _____ листах в _____ экземплярах с приложением (при наличии):

 (наименование документа, количество листов)

 _____ / _____
 подпись расшифровка подписи
 «__» _____ 202__ г.

АКТ

Настоящий акт составлен «__» _____ 202__ г. организационным отделом
 Сочинского института (филиала) РУДН о том, что при вскрытии пакета (бандероли) за
 № ____, поступившего(ей) «__» _____ 202__ г.
 от (из) _____
 на имя (в адрес) _____
 в нем НЕ оказалось (обнаружено) _____

Подписи работников:

_____ /	_____ /	_____ /
должность	подпись	расшифровка подписи
_____ /	_____ /	_____ /
должность	подпись	расшифровка подписи

«__» _____ 202__ г.