

УТВЕРЖДЕНО
Решением Ученого совета КГУФКСТ
протокол № 7

от 14 июня 2017 года
Председатель Ученого совета
ректор профессор
С.М.Ахметов
20 ____ года



Порядок рассмотрения обращений граждан,
порядок работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования,
Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий
(бездействия) должностных лиц и сотрудников Федерального
государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Кубанский государственный университет физической культуры,
спорта и туризма»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования «Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма» (далее – Университет), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в Университете.

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в образовательную организацию.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Университете регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 8 марта 2015 г. N 21-ФЗ;
- Федеральным законом п. 3 ч. 6, ч. 7 ст. 28 «Компетенция, права, обязанности и ответственность образовательной организации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения Университета, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Университета в сети Интернет: <http://kgufkst.ru/>

3.2. Почтовый адрес Университета: 350015, г.Краснодар, ул.им. Буденного, 161.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Университета: 8(861)255-35-17;

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: doc@kgufkst.ru

Адрес электронной приемной для обращений граждан:
<http://kgufkst.ru/kgufk/html/virtualpriemnaya.html>

Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(861) 255-35-73

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 350015, г.Краснодар, ул.им. Буденного, 161.

График работы:

- начало 8-00 окончание 17-00,
Суббота, воскресенье - выходной.

Время обеденного перерыва:

- начало 12-00 окончание 13-00

Накануне праздничных дней продолжительность работы сокращается на 1 час.

3.4. На официальном сайте Университета, на информационных стендах Университета должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Университета;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Университета;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Университета в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения.

3.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Университет;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в Университет;
- электронной почтой;
- через электронную приемную Университета.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в Университете с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Университета, в срок до пяти дней со дня их регистрации в Университете подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. При этом в

течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах.

4.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Университета, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в Университет;
- электронной почтой в Университет;
- через электронную приемную Университета;
- лично в Университет;
- по телефону.

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование Университета, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. Обращение, поступившее в Университет, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;

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

7. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Университете, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица Университета обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Университета при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в общеобразовательном учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте Университета.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Университета форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

9. Личный прием граждан в общеобразовательном учреждении

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется ректором Университета и проректорами (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан.

9.1.2. График приема граждан руководством Университета размещается на официальном сайте Университета и на информационном стенде Университета.

9.1.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.5. Устные обращения гражданина не регистрируются.

9.1.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Университета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Университет не должен превышать 20 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей.

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.3.2. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах Университета, а также на официальном сайте.

10. Работа с письменными обращениями граждан в образовательном учреждении

10.1. Приём письменных обращений граждан

10.1.1. Поступающие в Университет письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в

конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адреса корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
 - к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
 - на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
 - в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Университет, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

10.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

10.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в Университет от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения ректору Университета.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с руководством Университета.

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо Университета, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается ректором Университета или проректорами в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

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

10.4.7. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.4.9. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.12. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывает ректор Университета или проректоры в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

10.4.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.4.15. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.4.16. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных Университета.

10.4.17. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу Университета, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

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

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в Университет

12.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо Университета осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в Университет.

12.2. Проректоры обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Проректоры организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению 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 граждан;
- снятие обращений с контроля.

13.2. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан.

13.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

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

13.5. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на проректоров Университета по направлениям.

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

13.7. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Университет, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Университета по работе с обращениями граждан.

14. Досудебный (внесудебный) порядок оспаривание решений или действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Университета

Действия (бездействие) и решения должностных лиц и сотрудников Университета обжалуются вышестоящему должностному лицу Университета, Минобрнауки России, Министру (заместителю Министра) образования и науки Российской Федерации.

При обращении физических и юридических лиц (далее - обратившийся) в письменной форме в обязательном порядке указываются либо наименование органа, в который обратившийся направляет письменную жалобу, либо фамилия, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (при наличии), полное наименование - для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

Обращение подается в письменном виде лично в Университет или направляется по почте.

Письменный ответ направляется обратившемуся не позднее 30 дней со дня регистрации обращения в Университете.

В исключительных случаях руководство Университета продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения обратившегося.

По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований обратившегося либо об отказе в их удовлетворении.

Если в результате рассмотрения обращения жалоба признана обоснованной, то соответствующим должностным лицом принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации специалиста или должностного лица, ответственного за действия (бездействие) и решения, повлекшие за собой жалобу обратившегося.

Обращения не рассматриваются при отсутствии в обращении:

сведений об авторе обращения (фамилии, имени, отчества (при наличии));

сведений об обжалуемом действии (бездействии), решении (в чем выразилось, кем принято);

подписи автора обращения;

почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Согласовано:

Первый проректор – проректор по
учебной работе, профессор

А.А. Тарасенко

Главный бухгалтер – начальник
финансово-экономического управления

Н.И. Петикова

Начальник отдела делопроизводства

Н.Е. Бедловская

Начальник юридического отдела

С.Н. Сеимова