



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЗАНСКИЙ (ПРИВОЛЖСКИЙ) ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

П Р И К А З

«__» _____ 20__ г.

Казань

№ 01-03/_____

15.08.2023

01-03/1222

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в КФУ

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.12.2018), в целях дальнейшего совершенствования работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями, жалобами и организации приёма граждан, в соответствии с Уставом КФУ **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить и ввести в действие с даты подписания настоящего приказа Инструкцию по работе с обращениями граждан в КФУ в соответствии с приложением к настоящему приказу.

2. Проректорам, руководителям структурных подразделений КФУ обеспечить работу с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями, жалобами и по организации приёма граждан в соответствии с утверждённой Инструкцией по работе с обращениями граждан в КФУ.

3. Признать утратившим силу приказ КФУ от 19.09.2007 № 151 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Казанском государственном университете».

4. Начальнику Управления документооборота и контроля Лукашиной И.Р. довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений.

5. Контроль за исполнением приказа возложить на проректора по административной работе – руководителя аппарата Прохорова С.Ю.

Ректор



Л.Р. Сафин

Приложение
УТВЕРЖДЕНА
приказом КФУ от _____
№ 15.08.2023 01-03/1222

ИНСТРУКЦИЯ по работе с обращениями граждан в КФУ

- 1.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные термины:
- обращение гражданина – направленные в федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет (далее – КФУ) в письменной форме, в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
 - предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию различных видов деятельности КФУ;
 - заявление – просьба гражданина о содействии в устранении недостатков в работе КФУ, сообщение о нарушении должностными лицами КФУ законов и иных локально-нормативных правовых актов КФУ, либо критика деятельности КФУ и его должностных лиц;
 - жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц в КФУ;
 - должностное лицо КФУ – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в КФУ;
 - органы – государственные органы и органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций;
 - основное структурное подразделение – институт, филиал, факультет, Медико-санитарная часть;
 - руководство КФУ – ректор, проректор;
 - руководитель основного структурного подразделения – директор института (филиала), декан факультета, главный врач;
 - ответственный – должностное лицо, уполномоченное руководителем основного структурного подразделения или руководством КФУ, на имя которых поступило обращение, разрешить поставленные в нем вопросы, а также специалист, назначенный осуществлять работу по делопроизводству;
 - УДК – Управление документооборота и контроля КФУ.

2. Общие положения

2.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в КФУ (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.12.2018) (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Методическими рекомендациями по практике применения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», утвержденными в соответствии с решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 16 от 26.09.2019 № А1-4817о),

иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.2. Настоящая Инструкция определяет единый порядок приема, регистрации, учёта, рассмотрения письменных и устных обращений в КФУ граждан, проверки состояния работы с обращениями, контроля за их рассмотрением, анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, а также организацию приёма граждан в КФУ.

2.3. Индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан (далее – обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности КФУ, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан, подлежат обязательному рассмотрению.

2.4. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью руководства КФУ и руководителей основных структурных подразделений или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции.

2.5. Руководители несут личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений, за своевременное и полное их рассмотрение, за исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

2.6. Непосредственный контроль за своевременным рассмотрением писем, жалоб, заявлений и предложений граждан возлагается на УДК (в случае обращения гражданина на имя ректора КФУ). В случае обращения гражданина непосредственно к руководителю структурного подразделения КФУ – контроль за своевременным рассмотрением писем, жалоб, заявлений и предложений граждан возлагается на руководителя структурного подразделения КФУ.

3. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений граждан. Прием и регистрация обращения

3.1. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу КФУ: ул. Кремлевская, д. 18, корпус 1, Казань, 420008.

3.2. Прием письменных обращений на имя ректора при личном обращении граждан осуществляется в УДК по адресу: ул. Кремлевская, д. 18, корпус 1, Казань, 420008, главное здание КФУ, в часы работы УДК.

3.3. Прием письменных обращений на имя проректора или руководителя основного структурного подразделения при личном обращении граждан осуществляется ответственным в приемных соответствующего проректора или руководителя основного структурного подразделения.

3.4. Интернет-обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте КФУ в разделе «Об университете» или через модуль «Интернет-приемная» информационно-аналитической системы «Электронный университет», дальнейшая работа с ними ведется, как с письменными обращениями, в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

Интернет-обращения в форме электронного документа, направленные в вышестоящие органы, касающиеся сфер деятельности КФУ, поступают в КФУ через систему электронного документооборота «Практика» (далее –СЭД «Практика»), а также через систему электронного документооборота Минобрнауки России.

3.5. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений КФУ, телефоне справочной КФУ, почтовом адресе, факсе, месте нахождения КФУ, режиме и графике работы находится на официальном сайте krfu.ru (в том числе в разделе «Сведения об образовательной организации»).

3.6. Актуальность графика личного приема, регистрацию обращений граждан, вскрытие конвертов, сохранность конвертов, в которых пришло обращение (в тех случаях,

когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях), определение содержания вложений поступивших почтовых отправлений, выявляя в них самостоятельные обращения; проверку приложенных к обращению документов и материалов; составление актов в случае несоответствия требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и сведениям, указанным в обращениях, а также в случае нарушения их целостности и комплектности; проверку поступивших обращений на повторность; своевременность направления ответа на обращение обеспечивает ответственный.

Вскрытию не подлежат письма с надписью «лично», которые передаются адресату в конверте (пакете).

3.7. Регистрация обращений граждан производится путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в СЭД «Практика».

3.8. Письменные обращения граждан могут регистрироваться в течение трех дней с момента их поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.9 Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с присвоением цифрового индекса согласно номенклатуре дел КФУ.

3.10. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в регистрационную карточку вносится фамилия гражданина, указанная в обращении первой, в адрес которого и направляется ответ, при этом проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

3.11. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию КФУ, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

3.12. В основных структурных подразделениях прошедшие регистрацию обращения граждан направляются директору (заместителю директора) института (филиала) или декану (заместителю декана), главному врачу для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

3.13. В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством КФУ.

В случае если письменное обращение на имя ректора было получено из рук в руки от курьера или по почте, в том числе непосредственно в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации, и оно не было зарегистрировано в УДК, его следует незамедлительно передать в УДК для регистрации.

3.14. В случае если к письменному обращению приложены вещи, включая наличные деньги, документарные ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы или заверенные в установленном порядке копии документов, созданные в единичном экземпляре и имеющие юридическое значение для гражданина, в целях фиксации приложенных гражданином указанных документов или вещей, имеющих юридическую или материальную ценность, ответственным составляется акт в свободной форме, а также обеспечивается возврат этих документов и вещей заказным почтовым отправлением либо хранение этих вещей до востребования.

3.15. Информация о письменных обращениях, содержащих предложения граждан по совершенствованию деятельности КФУ и должностных лиц (руководителей) КФУ, представляется ответственным руководителю для сведения.

3.16. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- а) не предполагающие ответа;
- б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней деятельности КФУ;
- г) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- д) связанные с рекламой товаров или услуг.

3.17. Письменные обращения граждан рассматриваются, как правило, без их непосредственного участия.

3.18. Письменные обращения на иностранных языках или языках народов Российской Федерации рассматриваются после перевода текста обращения на русский язык или составления аннотации содержания обращения.

3.19. При рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа с приложением документов и материалов в электронной форме (файла вложения), необходимо, чтобы текст обращения позволял определить суть предложения, заявления или жалобы, поскольку документы и материалы, в том числе в электронной форме (файл вложения), прилагаются к обращению только для подтверждения доводов, изложенных в обращении, в том числе в форме электронного документа.

Ответ на обращение в форме электронного документа или уведомление о его переадресации направляются на адрес электронной почты, указанный в обращении.

3.20. Руководство КФУ, руководители основных структурных подразделений могут признать очередное обращение гражданина на его имя безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случаях, если:

- а) автор неоднократно (более чем в двух письменных обращениях) использовал ненормативную лексику и выражения, оскорбляющие честь и достоинство других граждан;
- б) содержание письменного обращения носит сумбурный характер (обращение лишено смысла или написано неразборчиво);
- в) автору повторных письменных обращений неоднократно давались ответы и разъяснения по вопросам, затронутым в обращении.

Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании в установленном законодательством Российской Федерации порядке автора повторных письменных обращений недееспособным.

О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Они могут обращаться от своего лица только в своих интересах либо в интересах другого лица (других лиц) без нарушения прав и свобод данного лица и других лиц и не могут обращаться от имени другого лица (других лиц).

4.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности КФУ или должностного лица КФУ либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения гражданина сведения, содержащиеся в обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, в том числе любые сведения, касающиеся частной жизни иных лиц, например, в случае обращения в пользу другого лица, не подлежат разглашению. С содержанием писем, жалоб, заявлений и предложений граждан могут быть ознакомлены только лица, имеющие непосредственное отношение к исполнению этих документов. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.3. Сбор, хранение, использование и распространение информации о реализации права гражданина на обращение без его согласия недопустимы. Любые действия по обработке персональных данных гражданина, в том числе информации о реализации права гражданина на обращение, допускаются исключительно в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.4. В случае если гражданин обращается в интересах другого лица, то сведения о другом лице нельзя разглашать без подтверждения полномочий или согласия другого лица, оформленных в установленном законом порядке. Такое согласие может быть оформлено в письменной форме в соответствии с требованиями частей 1 и 4 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6. Требования к письменному обращению

6.1. Обращение должно быть составлено на государственном языке Российской Федерации (русском языке), поскольку Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ прямо не предусмотрено рассмотрение обращений, составленных на иностранных языках, и в случае поступления в КФУ или должностному лицу КФУ обращения, изложенного не на государственном языке Российской Федерации (иностранном языке), данное обращение может быть рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, только при наличии заверенного в установленном порядке перевода на русский язык, идентичного по содержанию и техническому оформлению.

6.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование КФУ, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица КФУ, либо должность соответствующего лица КФУ, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.3. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

7. Рассмотрение обращений граждан

7.1. Рассматриваются любые поступившие в КФУ обращения, даже если порядок их рассмотрения не установлен Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, федеральными конституционными законами или иными федеральными законами, исходя из их содержания.

Также рассматриваются поступившие письма (обращения, запросы) от членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти субъектов Российской Федерации, депутатов и членов выборных (представительных) органов местного самоуправления, выборных должностных лиц местного самоуправления и других лиц, наделенных федеральными конституционными и иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления определенными полномочиями, в связи с осуществлением указанными лицами своей деятельности.

7.2. В течение семи дней со дня регистрации обращения гражданин письменно уведомляется о переадресации обращения и его копий на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в той же форме, в которой гражданин обратился в КФУ или его должностному лицу.

7.3. Руководство КФУ вправе запрашивать результаты рассмотрения письменного обращения в другом государственном органе, органе местного самоуправления или у должностного лица в любом случае направления письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу.

Запросить документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения руководство КФУ может как одновременно с направлением письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, так и в любой другой период времени за пределами сроков рассмотрения данного письменного обращения.

7.4. Не допускается рассмотрение жалобы гражданина должностным лицом, решение или действия (бездействие) которого обжалуются.

7.5. Возможно рассмотрение обращения с выездом на место в случае уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, в том числе с участием гражданина, направившего обращение, при повторном (неоднократном) поступлении обращений по одним и тем же вопросам, в том числе если приложенные к обращению документы и материалы не могут подтвердить события и использовать аргументы, изложенные в обращении. Данное решение может быть принято руководством КФУ, рассматривающим обращение.

Выезд на место может быть осуществлен как по месту совершения события, изложенного в обращении гражданина, так и по месту принятия решения КФУ или его должностным лицом, о котором гражданин сообщает в своем обращении.

7.6. Руководство КФУ, руководители основных структурных подразделений обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

7.7. Письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, обязателен в любой форме. В нем должны быть даны ответы по существу поставленных в обращении вопросов. При оформлении ответа необходимо руководствоваться Инструкцией по делопроизводству КФУ.

7.8. Ответы на письменные обращения граждан должны содержать дату документа, регистрационный номер документа, сведения об адресате (фамилию и инициалы получателя, почтовый адрес), текст документа (ответы на поставленные вопросы), подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ, если документ оформлен

на общем бланке КФУ), личную подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилию), отметку об исполнителе (инициалы и фамилию исполнителя документа и номер его телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Ответы на письменные обращения граждан подписывает ректор, проректоры в соответствии с приказом о делегировании полномочий ректора проректорам, а также руководитель основного структурного подразделения, ответственный за рассмотрение и подготовку ответа заявителю, в соответствии с доверенностью ректора.

7.9. Ответ на обращение гражданина, полученное в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в поступившем обращении. Ответ в письменной форме, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный, преобразовывается путем сканирования в ответ в форме электронного документа. В этом случае гражданину, направившему обращение в форме электронного документа, направляется ответ в форме электронного образа документа.

7.10. При отправлении ответа на обращение, если в нем указан не один адрес гражданина и при этом ни один из них не определен как адрес, на который надо направлять ответ (например, для обращений в письменной форме, адрес по месту жительства и адрес по месту пребывания), можно направить его на первый указанный адрес.

7.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в регистрационной карточке указана первой в соответствии с пунктом 3.10 настоящей Инструкции.

При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. Если обращение подписано несколькими гражданами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ направляется гражданину, указавшему свой адрес, с просьбой довести данный ответ до сведения других подписавших обращение граждан.

7.12. Ответы на обращения подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений, а также лиц, осужденных к лишению свободы, направляются адресату по месту его содержания.

7.13. Гражданин несет ответственность за указание в обращении заведомо ложных сведений, то есть умышленное изложение в обращении информации, не соответствующей действительности.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Письменное обращение (в письменной форме и в форме электронного документа), а также устное обращение, поступившее в КФУ или его должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

8.2. В исключительных случаях, руководство КФУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным.

8.3. Для обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, установлен срок рассмотрения с учетом норм Федерального закона от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

9. Организация личного приёма граждан ректором КФУ

9.1. Организация личного приёма граждан ректором КФУ осуществляется в соответствии с приказом КФУ от 17.03.2023 № 01-03/364 «Об организации приема граждан ректором КФУ».

9.2. Личный приём граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи. Исключения составляют отдельные категории граждан, которые пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Данным правом пользуются:

Герои Советского Союза,
Герои Российской Федерации,
полные кавалеры ордена Славы,
сенаторы Российской Федерации,
депутаты Государственной Думы.

9.3. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина приём может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник службы по обеспечению внутреннего и пропускного режима Департамента комплексной безопасности КФУ и полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приёма гражданина (приложение 1) на её оборотной стороне в графе «Отметка о ходе личного приёма», оформляемой помощником ректора по итогам личного приёма гражданина.

10. Организация личного приёма граждан проректорами, руководителями основных структурных подразделений

10.1. Запись граждан на личный приём к проректору осуществляется в приёмной проректора, на личный приём к руководителю основного структурного подразделения – у специалиста, назначенного осуществлять работу по делопроизводству, на основании утверждённого графика личного приёма граждан с учётом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

10.2. Предварительная работа по организации личного приёма граждан проводится секретарём проректора или ответственным за делопроизводство в основном структурном подразделении.

10.3. Организация личного приёма граждан проректорами, руководителями основных структурных подразделений осуществляется в том же порядке, что и организация личного приёма граждан ректором КФУ.

11. Модуль «Интернет-приемная» информационно-аналитической системы «Электронный университет»

11.1. В КФУ на официальном портале функционирует информационно-аналитическая система «Электронный университет» (далее – ИАС «Электронный университет»), в рамках которой действует модуль «Интернет-приемная» (далее – интернет-приемная).

11.2. Ответственным в КФУ за организацию приема и обработку обращений граждан является начальник УДК, который назначает работника УДК исполнять функции администратора модуля «Интернет-приемная» (далее – администратор модуля), в приемных проректоров – секретари, в структурных подразделениях – назначенные ответственные исполнители.

11.3. Ответственные исполнители назначаются распоряжением проректора или руководителя подразделения, в соответствии с которым администратор модуля предоставляет ответственным исполнителям доступ в интернет-приемную.

11.4. Администратор модуля обеспечивает актуализацию сведений об ответственных исполнителях за работу в интернет-приемной; доступ для работы в интернет-приемной вновь назначенным ответственным исполнителям; обучение вновь назначенных ответственных исполнителей работе с обращениями граждан.

11.5. Департамент информатизации и связи (далее – ДИС) организует обучение работе в модуле «Интернет-приемная» вновь назначенных ответственных исполнителей, а также обеспечивает его бесперебойную работу.

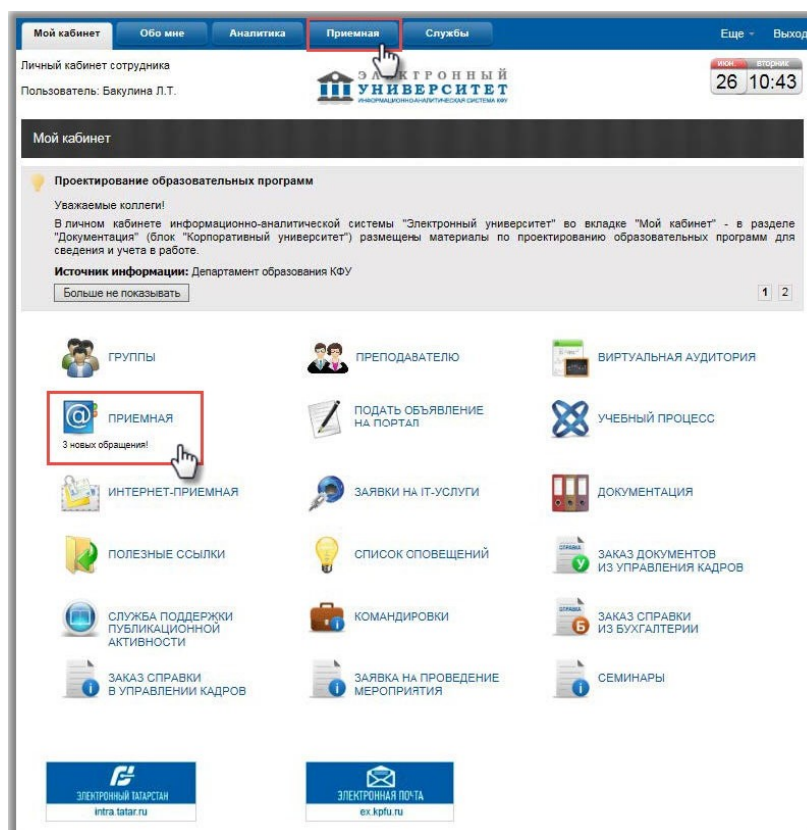
11.6. Гражданин, реализуя свое конституционное право на обращение, заполняет поля специальной формы (приложение 2) на официальном портале КФУ в разделе «Об университете», в модуле «Интернет-приемная» ИАС «Электронный университет» и отправляет свое обращение адресату.

11.7. Работа с обращениями граждан администратора модуля и ответственных исполнителей (секретарей проректоров) осуществляется в «Личном кабинете» сотрудника, который расположен на официальном портале КФУ.

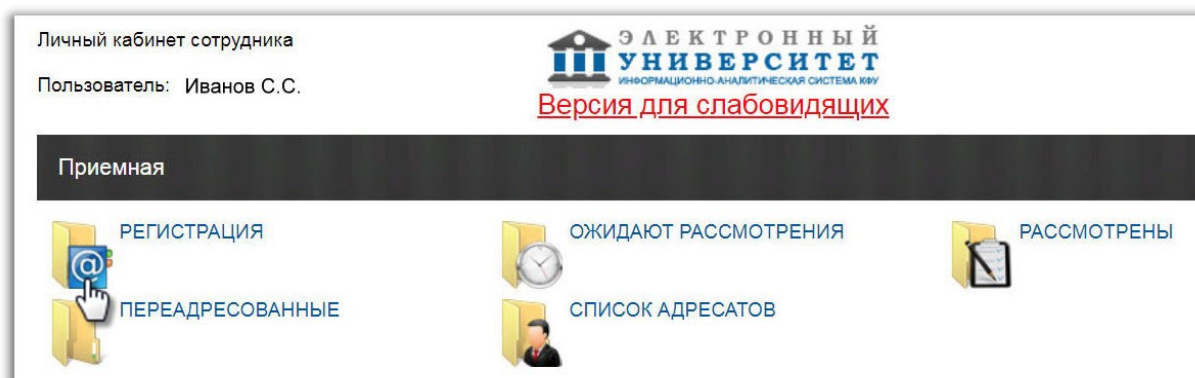


11.8. ДИС выдает логин и пароль доступа в «Личный кабинет» администратору модуля и ответственным исполнителям (секретарям проректоров).

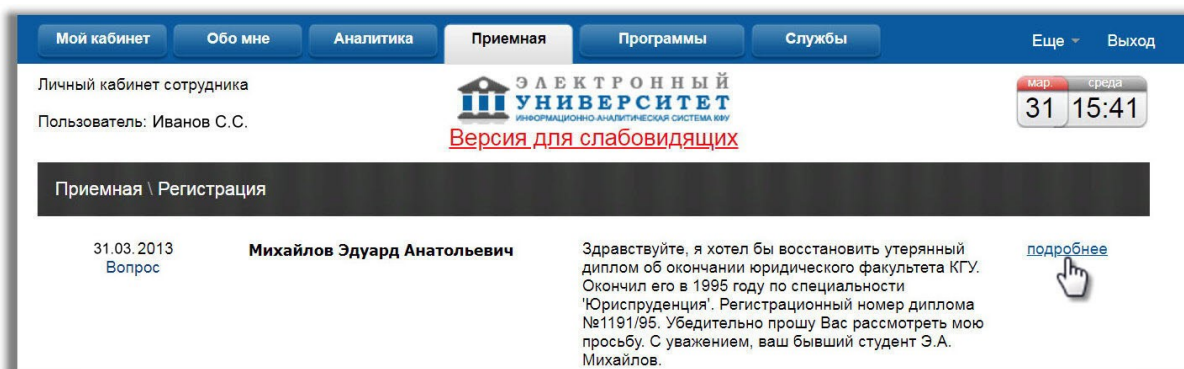
11.9. В «Личном кабинете» у администратора модуля и ответственных исполнителей (секретарей проректоров) отображается вкладка «Приемная» и иконка.



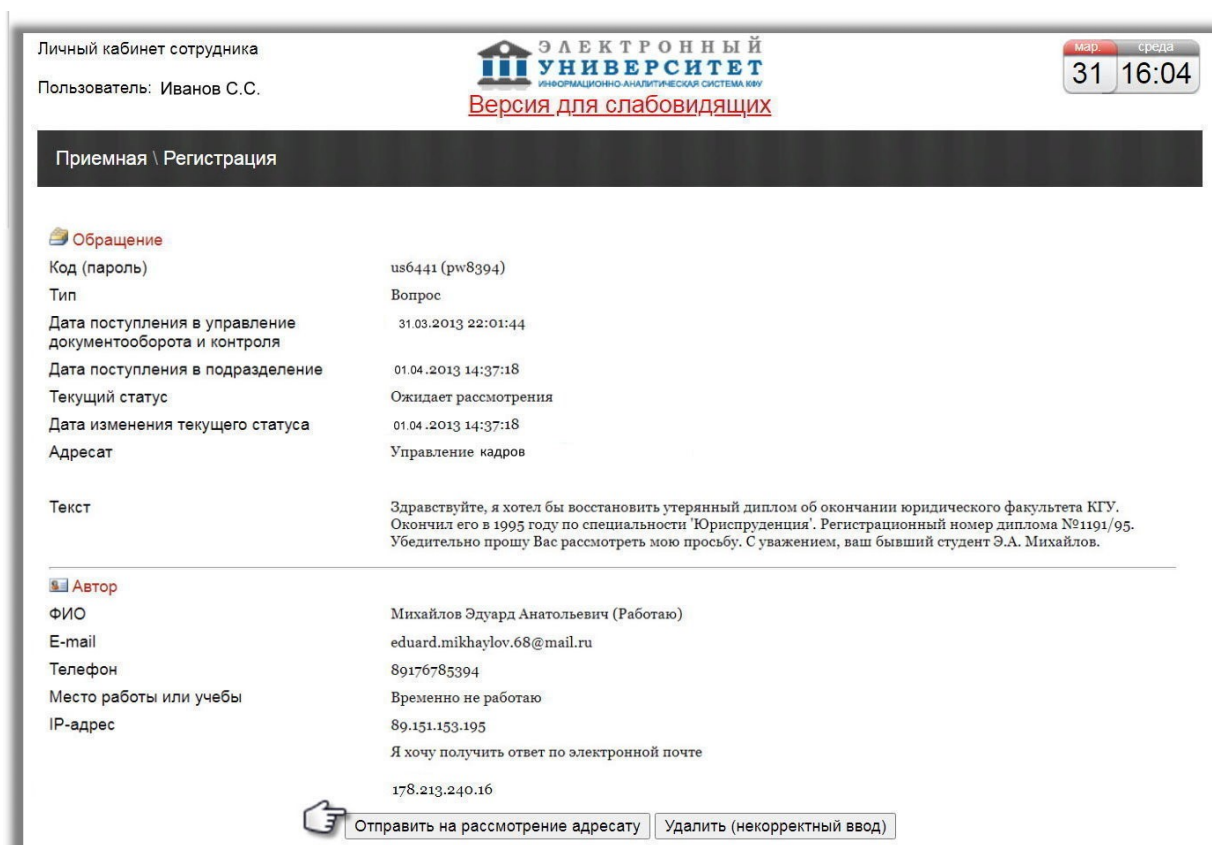
11.10. Администратор модуля входит в «Интернет-приемную» по иконке «Приемная», где, нажав на иконку, попадает на страницу, которая содержит иконку «Регистрация».



11.11. Иконка «Регистрация» открывает следующую страницу «Интернет-приемной», на которой размещены обращения граждан. Для того чтобы открыть Карточку обращения, администратор модуля нажимает на ссылку «подробнее».



11.12. Открывается Карточка обращения, с содержанием которой администратор модуля знакомится и проверяет правильность её заполнения. В случае, если вопрос, поднимаемый гражданином, относится к деятельности КФУ и компетенции структурного подразделения, которое определено им как адресат, администратор модуля отправляет обращение гражданина на рассмотрение адресату, нажав на соответствующую вкладку Карточки обращения.



11.13. В случае если вопрос, поднимаемый гражданином, относится к деятельности КФУ, но не относится к компетенции структурного подразделения, которое определено им как адресат, администратор модуля перенаправляет обращение гражданина на рассмотрение структурному подразделению, к компетенции которого относится данный вопрос.

11.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КФУ, его должностного лица или структурного подразделения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11.15. Администратор модуля «Интернет-приемная» пишет ответ автору обращения в поле «Ответ». При завершении подготовки ответа переключается радиокнопка на значение «Разрешить просмотр автору» и нажимается кнопка «Ответить», после чего модуль «Интернет-приемная» автоматически направляет ответ автору обращения.

The screenshot displays the 'Интернет-приемная' (Internet Reception) web interface. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Мой кабинет', 'Обо мне', 'Аналитика', 'Приемная', 'Программы', and 'Службы'. The user is logged in as 'Иванов С.С.'. The main header shows the logo of 'ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ' and the text 'Версия для слабовидящих'. A date and time widget shows '01 16:24' on 'ср.' (Wednesday).

The main content area is titled 'Приемная | Ожидают рассмотрения'. Below this, there is a section for 'Обращение' (Request) with the following details:

Код (пароль)	us6441 (pw8394)
Тип	Вопрос
Дата поступления в управление документооборота и контроля	01.04.2013 22:01:44
Дата поступления в подразделение	01.04.2013 14:37:18
Текущий статус	Ожидает рассмотрения
Дата изменения текущего статуса	01.04.2013 14:37:18
Адресат	Управление документооборота и контроля
Текст	Здравствуйте, я хотел бы восстановить утерянный диплом об окончании юридического факультета КГУ. Окончил его в 1995 году по специальности 'Юриспруденция'. Регистрационный номер диплома №1191/95. Убедительно прошу Вас рассмотреть мою просьбу. С уважением, ваш бывший студент Э.А. Михайлов.

Below the request details is the 'Автор' (Author) information:

ФИО	Михайлов Эдуард Анатольевич (Работаю)
E-mail	eduard.mikhaylov.68@mail.ru
Телефон	89176785394
Место работы или учебы	Временно не работаю
IP-адрес	89.151.153.195

The 'Ответ' (Response) section is currently empty, with a placeholder text: 'Поле, в которое пишется текст ответа.' (Field where the response text is written). Below this, the 'Эксперт' (Expert) information is displayed:

Иванов Сергей Семенович, ведущий документовед, КФУ / Управление документооборота и контроля / отдел документационного обеспечения управления

The '+Файл' (File) section shows a file selection button 'Выберите файл' and the status 'Файл не выбран'. There are two radio buttons for visibility: 'не готов для просмотра' (selected) and 'разрешить просмотр автору' (unselected). A 'Ответить' (Reply) button is located at the bottom right.

11.16. Модулем «Интернет-приемная» предусмотрена возможность прикрепить файл документа. Для этого администратор интернет-приемной или ответственные исполнители (секретари проректоров) предварительно сканируют документ и сохраняют его в формате pdf на компьютере. После нажатия на кнопку «Выберите файл» откроется стандартный механизм операционной системы для поиска и прикрепления файлов.

Мой кабинет Обо мне Аналитика **Приемная** Программы Службы Еще - Выход

Личный кабинет сотрудника **ЭЛЕКТРОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ** апр. понедельник 05 14:23
 ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА КФУ
 Версия для слабовидящих

Пользователь: Иванов С.С.

Приемная \ Ожидают рассмотрения

Обращение

Код (пароль) us6441 (pw8394)
 Тип Вопрос
 Дата поступления в управление документооборота и контроля 10.09.2013 22:01:44
 Дата поступления в подразделение 11.09.2013 14:37:18
 Текущий статус Ожидает рассмотрения
 Дата изменения текущего статуса 11.09.2013 14:37:18
 Адресат Управление документооборота и контроля

Текст

Переадресовано 11.09.2013 14:37 Управление кадров (Шакирова Диляра Шамильевна)
 Здравствуйте, я хотел бы восстановить утерянный диплом об окончании юридического факультета КФУ. Окончил его в 1995 году по специальности 'Юриспруденция'. Регистрационный номер диплома №1191/95. Убедительно прошу Вас рассмотреть мою просьбу. С уважением, ваш бывший студент Э.А. Михайлов.

Автор

ФИО Михайлов Эдуард Анатольевич (Работаю)
 E-mail eduard.mikhaylov.68@mail.ru
 Телефон 89176785394
 Место работы или учебы Временно не работаю
 IP-адрес 89.151.153.195
 Я хочу получить ответ по электронной почте

Ответ

Текст

[выбрать текст из шаблона](#)

Эксперт

Иванов Сергей Семенович, ведущий документовед, КФУ /
 Управление документооборота и контроля / отдел
 документационного обеспечения управления

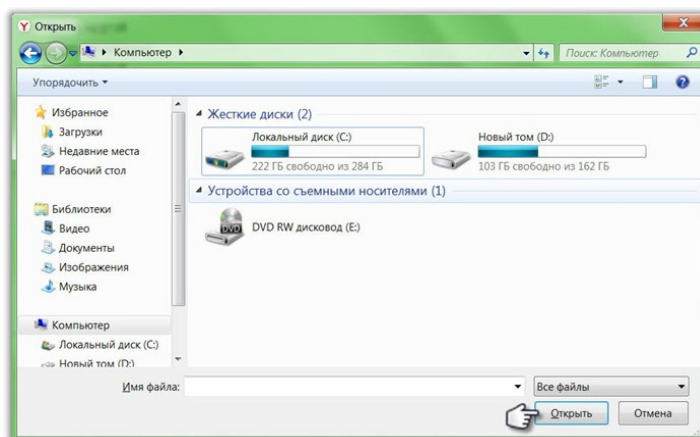
+Файл

Выберите файл Файл не выбран

не готов для просмотра
 разрешить просмотр автору

ОТВЕТИТЬ

Выбрав необходимый файл, администратор модуля «Интернет-приемная» или ответственные исполнители (секретари проректоров) нажимают кнопку «Открыть».



11.17. Обращения граждан, поступившие через интернет-приемную ИАС «Электронный университет», распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая

работа с ними ведется, как с письменными обращениями в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

11.18. Ответственные исполнители (секретари проректоров) копируют содержание Карточки обращения и сохраняют его в документе word, распечатывают и передают на рассмотрение руководителю структурного подразделения или проректору, которые в левом верхнем углу распечатанного обращения пишут указание по исполнению (резолуцию).

Резолюция включает фамилии и инициалы исполнителей, содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату, например:

Фамилия И.О.
Прошу подготовить ответ
автору обращения до 00.00.2000
личная подпись

Обращение 00.00.2000	
Код (пароль)	us6729 (pw4761)
Тип	Вопрос
Текущий статус	Новое обращение
Дата изменения статуса	00.00.00
Адресат	<input type="text" value="КФУ"/>
Контрольная дата (дд.мм.гггг)	<input type="text" value="00.00.2000"/>
Текст	ТЕКСТ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА
Автор	
ФИО	Фамилия Имя Отчество (Студент КФУ)
E-mail	ivanov.ivan@yandex.ru
IP-адрес	178.213.240.16

11.19. Распечатанное обращение гражданина, на котором содержится указание по его исполнению (резолюция), копируется ответственным исполнителем (секретарем проректора). Копия обращения передается исполнителю под роспись.

11.20. Должностное лицо (работник подразделения), определенное руководителем структурного подразделения (проректором) как исполнитель, получает копию обращения гражданина у ответственного исполнителя (секретаря проректора). Факт получения копии исполнитель подтверждает своей подписью на обороте распечатки обращения гражданина с резолюцией руководителя (проректора).

*Копию обращения получил Личная подпись И.О. Фамилия
00.00.2000*

11.21. Должностное лицо (работник подразделения), определенное руководителем структурного подразделения (проректором) как исполнитель, организует работу по подготовке ответа автору обращения. Полностью подготовленный ответ передается ответственному исполнителю (секретарю проректора), который отправляет его автору обращения через модуль «Интернет-приемная» ИАС «Электронный университет».

12. Модуль Автоматизированное рабочее место единой сети по работе с обращениями граждан (АРМ ЕС ОГ)

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» Администрация Президента Российской Федерации осуществляет постоянный мониторинг и анализ обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Администрация Президента Российской Федерации анализирует все обращения, которые поступают в государственные органы, органы местного самоуправления или государственные и муниципальные учреждения, а также в иные организации, осуществляющие публично значимые функции силами Фонда информационной демократии «Российская общественная инициатива».

Для реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в бумажном или электронном виде в вышеуказанные органы, учреждения и организации, вносятся на информационный ресурс ССТУ.РФ. Для этого на данном портале действует специализированное программное обеспечение «Автоматизированное рабочее место единой сети по работе с обращениями граждан» (АРМ ЕС ОГ).

КФУ включен в электронный справочник на информационном ресурсе ССТУ.РФ и ежемесячно в установленный срок направляет отчеты о поступивших на имя ректора КФУ обращениях граждан. Эту работу осуществляет специалист УДК.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за нарушение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ

13.1. Контроль за исполнением обращений граждан со стороны должностных лиц КФУ и его основных структурных подразделений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

13.2. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля письменного обращения принимает ректор КФУ (исполняющий обязанности ректора) или проректор, которому решением ректора КФУ поручена работа по организации работы с письменными обращениями граждан, а также руководитель основного структурного подразделения.

13.3. Основаниями для снятия с контроля письменного обращения могут служить направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

13.4. Обращение снимается с контроля после решения поставленных в нём вопросов, если по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству, о чём вносится запись в регистрационно-контрольную карточку.

13.5. Обращения, на которые даны промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения.

13.6. Ответы на письменные обращения граждан дает руководство КФУ, руководители основных структурных подразделений. Ответ может быть дан в письменной или устной форме (по телефону).

В случае устного ответа вносится соответствующая запись в карточку регистрации документа в СЭД «Практика» (регистрационно-контрольную карточку).

13.7. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

13.8. Все письменные обращения граждан, сроки исполнения которых указаны в карточках регистрации документа (регистрационно-контрольных карточках), должны быть выполнены в срок.

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ срок рассмотрения письменных обращений граждан и направления ответа установлен в течение 30 дней со дня их регистрации.

13.9. Все сведения о сроке и ходе работы с письменным обращением (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока исполнения, доклад руководству КФУ, запрос и т.п.) вносятся в регистрационно-контрольную карточку в графу «Отметки о ходе исполнения с указанием даты».

13.10. Отсутствие непосредственного исполнителя (в связи с болезнью, командировкой, отпуском и т.д.) не снимает ответственности с КФУ и его основных структурных подразделений, должностных лиц КФУ за правильную организацию работы по рассмотрению обращений, за своевременное и полное их рассмотрение, за исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

13.11. Письменные обращения, посланные в органы государственной власти и управления, направленные ими в КФУ для их разрешения, ставятся на особый контроль (ОК).

13.12. Ответственность за организацию своевременного и полного разрешения письменных обращений граждан возлагается на руководство КФУ, руководителей основных структурных подразделений.

В карточке регистрации документа в СЭД «Практика» делается отметка в поле «Контроль», а на регистрационно-контрольных карточках проставляется штамп «КОНТРОЛЬ».

13.13. Контроль за исполнением осуществляется путём ежедневного просмотра специалистом УДК, ответственными за делопроизводство в приемных проректоров, в основных структурных подразделениях СЭД «Практика» и периодического напоминания должностным лицам и подразделениям КФУ (исполнителям) о приближении срока исполнения.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

(заполняется работником КФУ, осуществляющим запись на прием)

Дата и время записи на прием " __ " _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина

Место работы _____

Должность _____

Адрес _____

По какому вопросу _____

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее _____

Записан(а) на прием к (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность)

Дата, назначенная на прием, " __ " _____ 20__ г. в ____ час., каб. N ____

Подпись лица, осуществившего запись, _____

(расшифровка подписи)

(заполняется работником КФУ, осуществляющим прием)

Дата приема " __ " _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Содержание обращения _____

Даны рекомендации гражданину: _____

Отметка о полученной корреспонденции во время приема _____

Подпись лица, осуществившего прием, _____

(расшифровка подписи)

Подпись лица, осуществившего ввод
информации в автоматизированную
систему электронного
документооборота

(расшифровка подписи)

Отметка о ходе личного приёма

Интернет-приемная

ФИО *

E-mail

Телефон


Род занятий

Место работы или учебы

Адресат

Текст обращения *

- Я хочу получить ответ по электронной почте
- Я не против того, чтобы мой вопрос был опубликован

Я не робот  геСАРТСНА

Конфиденциальность - Условия использования

- Я согласен на обработку моих персональных данных

ОТПРАВИТЬ

Лист согласования к документу № 01-03/1222 от 15.08.2023

Инициатор согласования: Шафигуллина А.М. ведущий документовед

Согласование инициировано: 03.08.2023 13:55

Лист согласования

Тип согласования: **смешанное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
Тип согласования: параллельное				
1	Лукашина И.Р.		Согласовано 09.08.2023 - 10:44	-
2	Ракипов И.А.		Согласовано 09.08.2023 - 10:40	-
Тип согласования: параллельное				
3	Прохоров С.Ю.		🔒Согласовано 14.08.2023 - 18:35	-
Тип согласования: последовательное				
4	Сафин Л.Р.		🔒Подписано 14.08.2023 - 18:55	-