



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ДГУ)

ПРИКАЗ № 1012 - а

«13» 12 2017 г.

г. Махачкала

***О введении в действие локальных нормативных актов  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования «Дагестанский государственный  
университет»***

На основании решений ученого совета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Дагестанский государственный университет» от 28.09.2017г. (протокол №1), от 26.10.2017г. (протокол №2)

**приказываю:**

1. Утвердить и ввести в действие с 13.12.2017г. Положение по соблюдению ограничений, запретов и требований, установленных в целях противодействия коррупции и урегулированию конфликта интересов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Дагестанский государственный университет», Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет» (далее вместе - Положения), Кодекс этики и служебного поведения федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Дагестанский государственный университет» (далее-Кодекс).
2. Начальнику юридического отдела Магомедову М.Г. разместить текст Положений и Кодекса на официальном сайте Университета в сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор

**М.Х. Рабаданов**



«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор ФГБОУ ВО «ДГУ»  
М.Х. Рабаданов

20/17 г.

## Положение

### о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет»

#### I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет», определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет» осуществляется по адресу: 367000, РД, г.Махачкала, ул.М.Гаджиева, 43<sup>а</sup>

График работы:

- Ректор – вторник, пятница 14:00 –16:00
- Проректоры – среда, четверг 14:00 –16:00

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 367000, РД, г.Махачкала, ул.М.Гаджиева, 43<sup>а</sup>

Электронные обращения направляются: [dgu@dgu.ru](mailto:dgu@dgu.ru).

Факсимильные обращения направляются по факсу: 8 (8722) 68-23-26.

3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением (далее – Федеральный закон).

#### II. Прием и регистрация обращений

1. Прием, первичная обработка и регистрация, поступающей в ДГУ корреспонденции осуществляется работниками отдела документооборота.

2. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного учреждения, в который направляет обращение (ФГБОУ ВО «ДГУ»), фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (можно Фамилию инициалы), должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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.

4. Обращение, поступившее в ДГУ в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

### **III. Рассмотрение обращений**

1. Обращения, поступившие в ДГУ, подлежат обязательному рассмотрению.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ДГУ имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в ДГУ из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата

Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, по которым установлены особые сроки рассмотрения, с проектом резолюции докладываются Ректору ФГБОУ ВО «ДГУ» или исполняющему его обязанности.

3. Отдел документооборота, ответственный за организацию работы с обращениями граждан после регистрации:

в трехдневный срок передает обращение на исполнение в структурные подразделения ФГБОУ ВО «ДГУ» в соответствии с их полномочиями;

в семидневный срок со дня регистрации перенаправляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

4. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям ДГУ, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение ДГУ, ответственное за рассмотрение обращения в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение обращения гражданина, может направлять запросы в другие структурные подразделения ДГУ по компетенции, не поименованные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа.

5. Руководитель структурного подразделения ДГУ, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение:

о порядке дальнейшего рассмотрения обращения;

о внесении предложения по корректировке указания по исполнению обращения. Предложения по корректировке указания по исполнению обращения представляются на имя руководителя структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан (заместителя руководителя) в срок не превышающий трех дней с даты регистрации документа в ДГУ, а по срочным и оперативным – незамедлительно, согласованные с руководством структурного подразделения ДГУ, в полномочия которого будет входить дальнейшее рассмотрение обращения, если вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к компетенции структурного подразделения. При этом оригинал письменного обращения возвращается в структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями граждан;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДГУ, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

#### **IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. ДГУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Ректор либо его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину**

1. При подготовке ответа на обращение гражданина, сотрудник структурного подразделения ДГУ, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

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

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

4. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются в структурное подразделение ДГУ, подготовившее предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия



решения о безосновательности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5. Ответы на обращения граждан подписываются Ректором (проректорами) либо руководителями структурных подразделений (заместителями руководителей) ДГУ в соответствии с их компетенцией, если в обращении не обжалуются их действия.

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

6. При необходимости предоставления информации о результатах рассмотрения обращения в вышестоящий государственный орган, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, ответ готовится за подписью Ректора (проректора). Ответы гражданам по таким обращениям могут быть подписаны руководителем структурного подразделения ДГУ, если ранее он не принимал по ним решения.

7. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется регистрационный номер (исходящий). Регистрационный номер ответа на обращение состоит из индекса университета, ответственного за исполнение обращения, и регистрационного номера обращения. Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется отделом документооборота, ответственным за организацию работы с обращениями граждан. Формирование дел по обращениям граждан осуществляется структурным подразделением ДГУ, ответственным за исполнение поручения о подготовке ответа.

8. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

## **VI. Сроки рассмотрения обращений**

1. Обращения граждан, поступившие в ФГБОУ ВО «ДГУ», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, Ректор (проректора, руководители структурных подразделений) вправе продлить срок рассмотрения обращения на более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **VII. Личный прием граждан**

1. Ректор ФГБОУ ВО «ДГУ» осуществляет прием в помещении приемной ректората ДГУ. Запись на прием осуществляется помощником ректора.

График приема граждан ректором, проректорами утвержденный Ректором, доступен на официальном сайте: [www.dgu.ru](http://www.dgu.ru).

Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме Ректора, осуществляется помощником ректора, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

2. Личный прием граждан проректорами и руководителями структурных подразделений осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, размещаемом на официальном сайте [www.dgu.ru](http://www.dgu.ru).

Прием граждан ведется по адресу: 367000, РД, г.Махачкала, ул.М.Гаджиева, 43<sup>а</sup>

Запись на личный прием к проректорам осуществляется помощниками проректоров.

Запись на прием к руководителям структурных подразделений ФГБОУ ВО «ДГУ» осуществляется уполномоченными сотрудниками соответствующих подразделений.

3. Прием граждан в приемной ректора университета ведется в специально оборудованном помещении, оснащено компьютерами и оргтехникой и приспособлено для лиц с ограниченными физическими возможностями.

Прием осуществляется должностными лицами структурных подразделений в соответствии с должностными регламентами по графику:

понедельник – пятница - с 13:00 до 16:00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

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

5. 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 нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (приложение), либо непосредственно в системе электронного документооборота.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.



8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ДГУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

### **VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

1. Отдел документооборота осуществляет контроль за исполнением обращений граждан, включающий:

- 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.

2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения ДГУ, определенного в качестве ответственного исполнителя.

3. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

4. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями граждан еженедельно направляет в структурные подразделения ДГУ информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие десять дней.

5. Структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями граждан ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан.

**Карточка личного приёма гражданина**

**Дата обращения**

Дата приёма

« \_\_\_\_ »  
\_\_\_\_  
**20 \_\_\_\_ на**  
**приём к**  
« \_\_\_\_ »  
\_\_\_\_  
20 \_\_\_\_  
комната №

Ф.И.О. гражданина

---

---

---

Адрес места жительства

---

---

---

Краткое содержание обращения:

---

---

---

Результаты приёма:

---

---

---

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

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, ведущего приём  
(расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_