

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования «Южный федеральный университет»
(ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ)

ПРИКАЗ

«20» февраля 2026 г.

№ 27-ОД

г. Ростов-на-Дону

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Южном федеральном университете

В целях совершенствования организации приема граждан должностными лицами Южного федерального университета приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент обращений граждан в Южном федеральном университете.

2. Признать утратившими силу приказы:

от 23 марта 2011 г. № 34-ОД «Об утверждении Регламента»;

от 14 августа 2018 г. № 1569 «О внесении изменений в Регламент о порядке организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по административной работе Кулешову К.Г.

Ректор



И.К. Шевченко

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу Южного федерального
университета

от «20» февраля 2026 г. № 27-ОД

РЕГЛАМЕНТ

рассмотрения обращений граждан в Южном федеральном университете

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 10.11.2023 № 1890 «Об утверждении Правил подтверждения документов об образовании и (или) о квалификации», Примерной инструкцией по делопроизводству в государственных организациях, утвержденной приказом Росархива от 11.04.2018 № 44, Инструкцией по делопроизводству в ФГАОУ ВО «ЮФУ», утвержденной приказом ректора от 29.01.2020 № 7-ОД, Уставом ФГАОУ ВО «ЮФУ» (с изменениями).

1.2. Регламент определяет сроки, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в Южном федеральном университете.

1.3. Положения настоящего Регламента распространяются на все правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, их объединений, в том числе юридических лиц, при осуществлении университетом публично значимых функций и не распространяются на правоотношения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и Южного федерального университета в процессе реализации им иных функций.

1.4. Для целей настоящего Регламента используются следующие термины:

1.4.1. обращение гражданина (далее обращение) – направленные в Южный федеральный университет в письменной форме или в форме электронного

документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.4.2. предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локально-нормативных актов, направлений развития и деятельности Южного федерального университета;

1.4.3. заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов либо о недостатках в работе Южного федерального университета;

1.4.4. жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями должностных лиц университета.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

2.1. Обращения граждан к Южному федеральному университету могут быть в письменной, в форме электронного документа с использованием Единого портала или устной форме.

2.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование университета, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

2.3. Гражданин в своем обращении, направленном в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе университета, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которому должен быть направлен ответ.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Требования к устному обращению гражданина отражено в пункте 7 настоящего Регламента.

3. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Письменное обращение может быть направлено посредством почтовой или курьерской связи по адресу: ул. Большая Садовая, д. 105/42, г. Ростов-на-Дону, 344006.

3.2. Письменное обращение в форме электронного документа гражданин направляет через официальный сайт университета по следующему электронному адресу: info@sfedu.ru либо с использованием личного кабинета на Едином портале, обеспечивающим идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Южный федеральный университет. Регистрация осуществляется специалистами отдела делопроизводства Управления делами и кадровой работы (далее – специалист ОД УДиКР).

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Обращение, поступившее в Южный федеральный университет, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Работники Южного федерального университета:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5 настоящего Регламента.

4.3. Специалист ОД УДиКР регистрирует письменное обращение и удостоверяется, что обращение содержит:

наименование университета, в который направлено письменное обращение;

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

почтовый и (или) электронный адрес, по которому должны направить ответ на обращение;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату (для обращения, направленного почтой).

4.4. Письменное обращение, адресованное ректору или проректору, после регистрации передается адресату на рассмотрение.

4.5. В случае если письменное обращение не имеет адресата, то после регистрации передается ректору на рассмотрение.

4.6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких проректоров, подразделений, после рассмотрения обращения ректором (проректором) и соответствующей резолюции, копия обращения направляется соответствующим работникам для работы над подготовкой ответа по существу обращения; ответственным исполнителем является сотрудник, указанный в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для подготовки ответа гражданину. Специалист ОД УДиКР направляет в системе электронного документооборота

ответственным исполнителям поручение по данному обращению.

4.7. Все обращения граждан ставятся на контроль в системе электронного документооборота.

4.8. В регистрационной карточке обращения отражается информация об ответственном исполнителе, состоянии исполнения, ход исполнения (дата получения перенаправленного обращения, содержание резолюции перенаправленного обращения), при необходимости промежуточное решение (номер, дата, организация, содержание, причина промежуточного решения), окончательный ответ (номер исходящего письма, дата ответа).

4.9. Ответ на обращение подписывается ректором Южного федерального университета либо уполномоченным на то работником.

4.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в университет в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в университет в письменной форме. В случае если ответ на обращение предполагает отправку гражданину оригиналов документов (документа об образовании, документа о стаже трудовой деятельности, справку и т.п.), то ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, либо отдается гражданину лично в здании университета, при предъявлении им документа, удостоверяющего личность. При этом сопроводительное письмо о результате рассмотрения обращения направляется гражданину по адресу электронной почты, если обращение было направлено в форме электронного документа.

4.11. Обращение гражданина подлежит рассмотрению, по итогам которого направляется ответ.

4.12. При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится сотрудниками, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в случаях выявления новых обстоятельств обращения.

4.13. Для направления гражданину письменного ответа на почтовый адрес формируется реестр на отправку писем с указанием информации о получателе, его полном адресе, отправителе (структурное подразделение университета, должность, ФИО), а также с подписью отправителя.

4.14. По окончании работы над обращением сканированная копия ответа в формате pdf, а также ответ в формате Word вносятся исполнителем в регистрационную карточку соответствующего обращения системы электронного документооборота университета.

4.15. Помощник ректора (проректора) осуществляет контроль своевременности рассмотрения обращений работниками структурных подразделений университета (по направлению деятельности).

5. РАССМОТРЕНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. 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 дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершаемом или совершившем, обращение может быть направлено в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, университет вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 дней со дня регистрации в Южном федеральном университете.

6.2. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть

продлен не более чем на 30 дней, при этом гражданину, направившему обращение, направляется уведомление о продлении срока его рассмотрения.

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан в Южном федеральном университете осуществляется ректором и проректорами университета (по курируемым направлениям) в соответствии с графиком личного приема граждан и с учетом рабочих графиков ректора, проректоров по адресу: ул. Большая Садовая, зд. 105/42, г. Ростов-на-Дону.

7.2. Предварительная запись осуществляется по телефонам приемных в соответствии с графиком личного приема должностных лиц университета (Приложение № 1), при этом гражданин называет свою фамилию, имя, отчество (при наличии), излагает кратко суть обращения.

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

7.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2). 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в сроки и порядке, установленном настоящим Регламентом. При этом в карточку личного приема гражданина вносится контактный телефон, адрес электронной почты и/или почтовый адрес, на который должен быть направлен ответ гражданину.

7.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Южного федерального университета, гражданину даются соответствующие рекомендации.

7.7. В случае если обращение поступило через общественную приемную Южного федерального университета, срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней.

8. ПОРЯДОК И ВИДЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА

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

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- 1) постановку обращения на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- 3) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- 4) предварительную проверку и регулирование хода исполнения рассмотрения обращений;
- 5) внесение копии ответа на обращение в систему электронного документооборота;
- 6) информирование руководителей о ходе рассмотрения обращений и состоянии исполнительской дисциплины;
- 7) снятие с контроля обращения.

8.2. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

8.3. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется проректорами университета (по курируемым направлениям).

8.4. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Регламентом, осуществляется начальником

Управления делами и кадровой работы.

8.5. Контроль рассмотрения обращения гражданина по существу обращения осуществляется руководителем структурного подразделения университета, назначенного ответственным исполнителем.

8.6. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений в соответствии с положениями настоящего Регламента, а также внесение копии ответа на обращение в систему электронного документооборота.

8.7. Начальник Управления делами и кадровой работы осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан.

Приложение № 1
к Регламенту о порядке рассмотрения
обращений граждан

от «20» февраля 2026 г. № 27 - ОД

ГРАФИК

личного приема ректора и проректоров Южного федерального университета

| Должность | ФИО | Дни и часы приема |
|--|----------------|--|
| Ректор | И.К. Шевченко | Последний вторник месяца, 14.00 – 16.00 |
| Первый проректор | А.В. Метелица | Вторник, 14:00 – 16:00 НИИ ФОХ Четверг, 14:00– 16:00 Главный корпус |
| Проректор по административной работе | К.Г. Кулешова | Четверг, 10.00 – 12.00 |
| Проректор по воспитательной работе и реализации молодёжных программ | Я.А. Асланов | Понедельник, 16.00 – 17.00 |
| Проректор по международной и проектной деятельности | М.Г. Бондарев | Вторник, четверг, 14.00 – 16.00 |
| Проректор по образовательной деятельности и информационным технологиям | П.В. Махно | Понедельник, 16.00 – 17.00 |
| Проректор по развитию инфраструктуры | А.В. Богацкий | Среда, 15.00 – 17.00 |
| Проректор по стратегическому развитию и исследовательской деятельности | Е.Л. Муханов | Понедельник пятница, 16:00 – 17:00 |
| Проректор по цифровой трансформации | А.М. Трофимчук | Вторник, 15.00 – 17.00 |

Приложение № 2
к Регламенту о порядке рассмотрения
обращений граждан

от «20» февраля 2026 г. № 7 - АД

Карточка личного приема граждан (образец)

| № п/п | Дата обраще ния | Ф.И.О. заявителя | Адрес | Краткое содержание вопроса | Решение вопросов | Ф.И.О. должность лица, осуществляюще го личный прием | Примечание |
|------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------------------|---|-------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |