



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный технический университет»

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом ректора  
(от 09.11.20 № 1644)  
ректор университета

\_\_\_\_\_ Д.Е. Быков  
« 09 » \_\_\_\_\_ 2020 г.



## РЕГЛАМЕНТ

рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном  
бюджетном образовательном учреждении высшего образования  
«Самарский государственный технический университет»

17-582 от 09.11.2020

номер, дата введения

Самара, 2020

П Р И К А З

« 09 » 11 2020 г.

№ 1/644

г. Самара

О введении в действие Регламента  
рассмотрения обращений граждан в  
федеральном государственном бюджетном  
образовательном учреждении высшего образования  
«Самарский государственный технический университет»

В связи с производственной необходимостью

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный технический университет»
2. Контроль за исполнением приказа возложить на первого проректора- проректора по научной работе М.В. Ненашева.

Ректор



Д. Е. Быков

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Самарский государственный технический университет"**

**Лист согласования**

**Наименование** Положение № 00249 от 02.11.2020

**Описание** РЕГЛАМЕНТ рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный технический университет»

**Инициатор** Саушкин И. Н., Начальник управления, Управление информатизации и телекоммуникаций

**Дата начала процесса** 02.11.2020 15:24      **Дата завершения** 06.11.2020 11:34

Должность	Результат	Дата	Пользователь
Проректор	Согласовано	02.11.2020	Кузнец Е. А. от имени Ненашев М. В.
Начальник управления	Согласовано	06.11.2020	Лисин С. Л.
Начальник управления	Согласовано	02.11.2020	Иванова А. Н.
Начальник службы	Согласовано	02.11.2020	Саушкина Е. С.
Ученый секретарь	Согласовано	02.11.2020	Малиновская Ю. А.

**Настоящее положение является собственностью ФГБОУ ВО «СамГТУ» и не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено в качестве официального издания без разрешения ФГБОУ ВО «СамГТУ».**



## 1. Общие положения

- 1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный технический университет» (далее соответственно — Регламент, СамГТУ) разработан в соответствии с федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Регламент определяет порядок работы с обращениями граждан, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.
- 1.3. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в СамГТУ.
- 1.4. Для целей Регламента используются следующие основные термины:
  - 1.4.1. **обращение гражданина** (далее — обращение) — поступившее в СамГТУ в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме предложение, заявление или жалоба;
  - 1.4.2. **предложение** — рекомендация гражданина по совершенствованию в СамГТУ локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию (улучшению) деятельности СамГТУ;
  - 1.4.3. **заявление** — просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности СамГТУ, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов СамГТУ, недостатках в работе СамГТУ и его должностных лиц, либо критика деятельности СамГТУ и его должностных лиц;
  - 1.4.4. **жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц СамГТУ;
  - 1.4.5. **ответственный исполнитель** — работник СамГТУ, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющий полностью или частично функции органов управления СамГТУ, либо выполняющее организационно-распорядительные обязанности в СамГТУ, включающие полномочиями по подписанию писем от имени СамГТУ в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.
- 1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся СамГТУ, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление СамГТУ обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.
- 1.6. Координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в СамГТУ, осуществляет проректор в соответствии с установленным в СамГТУ распределением обязанностей (далее — координирующий руководитель).



## 2. Прием и регистрация обращений

- 2.1. Обращения принимаются на русском языке, регистрируются в канцелярии Управления по персоналу и делопроизводству (далее — канцелярия УПД) в течение 3 рабочих дней с момента поступления в СамГТУ.
- 2.2. Обращения в письменной форме на бумажном носителе (далее — письменные обращения) до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником канцелярии УПД.

При этом:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично»);
- поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

- 2.3. Работником канцелярии УПД составляются акты в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками канцелярии УПД. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй — приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение.

- 2.4. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в канцелярию УПД;
- почтовым отправлением в адрес СамГТУ.

- 2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование СамГТУ и/или фамилию, имя, отчество должностного лица СамГТУ;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

- 2.6. По просьбе обратившегося гражданина работником канцелярии УПД ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.



2.7. Обращения в электронной форме направляются в СамГТУ путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте СамГТУ в разделе «Обращения граждан» и на адрес корпоративной электронной почты ректора [rector@samgtu.ru](mailto:rector@samgtu.ru).

2.8. Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса корпоративной электронной почты СамГТУ, регистрации и рассмотрению не подлежат.

При поступлении обращения на иной адрес корпоративной электронной почты работнику СамГТУ необходимо в течение 2 рабочих дней направить гражданину на адрес его электронной почты ответ о необходимости направления обращения в СамГТУ в установленном порядке путем заполнения специальной формы на официальном сайте СамГТУ в разделе «Обращения граждан».

2.9. Обращение в электронной форме в обязательном порядке должно содержать:

- наименование СамГТУ и/или фамилию, имя, отчество должностного лица СамГТУ;
- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.10. Не принимаются к регистрации и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пунктов 2.5, 2.9.

2.11. Не рассматриваются как обращения, поступающие от граждан письма по вопросам приема на работу в СамГТУ, приёма и перевода в СамГТУ для обучения, получения копий документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-правовым вопросам. Указанные письма регистрируются отдельно от обращений и передаются на рассмотрение в установленном в СамГТУ порядке.

2.12. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.13. Работник канцелярии УПД регистрирует все обращения, соответствующие требованиям пунктов 2.6, 2.7 Регламента, в системе электронного документооборота. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

2.14. Обращения, перенаправленные в СамГТУ федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления:



- регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину;
- не регистрируются как обращение, если в сопроводительном письме содержится поручение предоставить в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении. В данном случае входящий документ регистрируется как переписка с государственными органами.

2.15. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.16. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В системе электронного документооборота в поле «Примечание» и на штампе делается отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения.

Если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится «к № \_\_\_» (указывается номер предыдущего обращения).

При регистрации повторного обращения в системе электронного документооборота в регистрационной карточке входящего документа в закладке «связанные документы» прикрепляются ссылки на регистрационные карточки предыдущих обращений данного гражданина. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. Обращения после регистрации направляются координирующему руководителю, который в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), об ответственном исполнителе и, при необходимости, соисполнителях, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

3.2. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.

3.3. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей может быть направлено ответственным исполнителем не позднее 2 рабочих дней с даты поступления обращения на рассмотрение.



- 3.4. Принятое решение об ответственном исполнителе фиксируется в системе документооборота. Обращение поступает на рассмотрение ответственному исполнителю.
- 3.5. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.
- 3.6. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным.
- 3.7. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.
- 3.8. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:
  - 3.8.1. внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
  - 3.8.2. принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
  - 3.8.3. сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости — разъяснять порядок обжалования.
- 3.9. Письменные ответы на обращения оформляются на бланках СамГТУ за подписью координирующего руководителя либо ответственного исполнителя, регистрируются в системе документооборота.

При создании ответа на обращение (исходящего документа) в системе документооборота в регистрационной карточке в закладке «Связанные документы» необходимо прикреплять ссылку на регистрационную карточку обращения (входящего документа), на который подготовлен ответ, а также сканированные копии документов о решениях, принятых по обращению.
- 3.10. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).
- 3.11. Ответ на обращение, поступившее в СамГТУ через официальный сайт СамГТУ в раздел «Обращения граждан» или на корпоративную электронную почту, указанную в пункте 2.7, по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина (если таковой был указан).
- 3.12. Ответ на обращение в электронной форме признается равнозначным письменному ответу на бумажном носителе, при отправке его с корпоративной электронной почты СамГТУ.

Ответ на обращение в электронной форме направляется ответственным исполнителем либо координирующим руководителем только с корпоративной электронной почты СамГТУ.
- 3.13. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, ответ должен быть направлен в той форме, в которой поступило обращение.
- 3.14. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников и (или) обучающихся СамГТУ, а также членов их семей, координирующий



руководитель вправе принять решение о направлении обращения в полицию, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

- 3.15. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в полицию.
- 3.16. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем координирующим руководителем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый и электронный адрес поддаются прочтению. Если фамилия, почтовый и электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия ответа на обращение по вышеназванным причинам.
- 3.17. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, координирующий руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется координирующим руководителем.
- 3.18. В случае если обращение не связано с деятельностью СамГТУ, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц СамГТУ, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется координирующим руководителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.
- 3.19. В случае если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину координирующим руководителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения.
- 3.20. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.  
Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации, окончанием — день регистрации письменного ответа, направления ответа в электронной форме или устного ответа гражданину во время личного приема.
- 3.21. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены координирующим руководителем, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в СамГТУ его обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения.
- 3.22. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним работникам СамГТУ, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.



#### **4. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений**

- 4.1. Исполнение обращений контролируется с целью:
  - 4.1.1. обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;
  - 4.1.2. выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым они обратились повторно.
- 4.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, исполнение решений, принятых по обращениям, возлагается на работника канцелярии УПД.
- 4.3. Контроль осуществляется заведующей канцелярией УПД в системе документооборота, а также путем запроса у ответственных исполнителей и/или соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.
- 4.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется заведующей канцелярией УПД в зависимости от установленного срока рассмотрения.
- 4.5. Работник канцелярии УПД, осуществляющий контроль, обязан:
  - 4.5.1. контролировать ход рассмотрения обращений;
  - 4.5.2. информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения с фиксацией напоминания в системе документооборота;
  - 4.5.3. содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;
  - 4.5.4. своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.
- 4.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
- 4.7. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля координирующим руководителем, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.
- 4.8. В качестве основания для снятия обращения с контроля в системе документооборота в регистрационной карточке обращения прикрепляются:
  - 4.8.1. письменный ответ, зарегистрированный в системе документооборота в виде исходящего письма;
  - 4.8.2. пояснительная записка с кратким содержанием ответа, если ответ дан в ходе личного приема;
  - 4.8.3. скриншот электронного сообщения, в случае если ответ был направлен в электронной форме.
- 4.9. После принятия решения о снятии обращения с контроля работником канцелярии УПД автоматически проставляется в регистрационной карточке обращения в системе документооборота отметка исполнения и обращение направляется в дело.



## **5. Организация делопроизводства по обращениям**

- 5.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется канцелярией УПД и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в СамГТУ правилами делопроизводства.
- 5.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой СамГТУ.
- 5.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.
- 5.4. Персональная ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан и сохранность документов возлагается на начальника УПД СамГТУ.

## **6. Мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений**

- 6.1. Ежемесячно (до 3 числа месяца, по состоянию на 1 число месяца, следующего за отчетным месяцем), заведующая канцелярией УПД составляет отчет о рассмотрении обращений, который подписывается начальником УПД и ректором СамГТУ.
- 6.2. Информация по обращениям, поступившим в СамГТУ путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте СамГТУ в разделе «Обращения граждан», в электронном виде передается ответственным работником управления информатизации и телекоммуникаций на портал ССТУ.РФ.

## **7. Ответственность за нарушение Регламента**

- 7.1. Лица, допустившие нарушение настоящего Регламента, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и локальными актами СамГТУ.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящее Положение вступает в юридическую силу с момента его утверждения приказом ректора СамГТУ.

8.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются приказом ректора.

8.3. В случаях, не отраженных в настоящем Положении, должностные лица университета руководствуются законодательством Российской Федерации, нормативными актами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Уставом СамГТУ и другими локальными нормативными актами СамГТУ.

8.4. Положение по вступлении его в юридическую силу действует без определения срока или до принятия нового Положения.