

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Врио ректора



Д.К. Проскурин
2021 г.

Система менеджмента качества

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Воронеж 2021

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	П 1.01.02 – 2021
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	

1 РАЗРАБОТАНО рабочей группой

2 ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ помощник ректора Шемякина И.В.

3 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ

приказом
от 11.03.2021 № 109

4 ВВОДИТСЯ ВПЕРВЫЕ

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

1 Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет порядок работы с обращениями граждан в ВГТУ, правила их регистрации, учета, рассмотрения, анализа и обобщения информации, содержащейся в обращениях, а также контроля их исполнения.

1.2 Положение разработано в соответствии с

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

– письмом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 03.02.2021 № МН-7/779.

1.3 Установленный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных настоящим Положением, международным договором Российской Федерации или Федеральным законом.

1.4 Настоящее Положение распространяется на все личные обращения граждан, а также на индивидуальные и коллективные обращения, направленные в ВГТУ, обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5 Для целей положения используются следующие основные термины:

1.5.1 **обращение гражданина** (далее - обращение): Направленное в ВГТУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также обращение в устной форме;

1.5.2 **предложение**: Рекомендации гражданина по развитию (улучшению) деятельности ВГТУ, его органов управления и структурных подразделений, по совершенствованию локальных нормативных актов;

1.5.3 **заявление**: Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, в сфере деятельности ВГТУ, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов ВГТУ, недостатках в работе ВГТУ и его должностных лиц, либо критика деятельности ВГТУ и его должностных лиц;

1.5.4 **жалоба**: Просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

1.6 Обращения могут направляться в форме электронных документов, почтовых отправок, лично передаваться в отдел документооборота и архивного обеспечения (далее – ОДиАО), а также доводиться до сведения должностных лиц в письменной или устной формах в ходе личного приема граждан.

1.7 Поступившие в ВГТУ обращения в соответствии с компетенцией подлежат обязательному рассмотрению.

1.8 Координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в ВГТУ, осуществляет первый проректор.

1.9 Делопроизводство по обращениям осуществляется ОДиАО.

1.10 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в ВГТУ осуществляет отдел по контролю оперативной работы ректората (далее - ОКОРР).

1.11 Не рассматриваются как обращения, поступающие от граждан письма по вопросам приема на работу в ВГТУ, приема на обучение в ВГТУ и отчисления обучающихся, получения копий документов (в рамках трудовой деятельности или обучения в ВГТУ), а также запросы граждан на получение справок.

Указанные письма регистрируются отдельно от обращений и передаются на рассмотрение в установленном в ВГТУ порядке.

2 Гарантии безопасности в связи с обращением

2.1 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся ВГТУ, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2 Работники ВГТУ, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных. Работники, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов.

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

3 Прием и регистрация обращений

3.1 Обращения принимаются на русском языке - государственном языке Российской Федерации¹.

3.2 Обращения в письменной форме на бумажном носителе (далее - письменные обращения) до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником ОДиАО, при этом:

3.2.1 проверяется правильность адресности корреспонденции;

3.2.2 вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично»);

3.2.3 подлинники документов, поступившие вместе с письменным обращением (паспорт, трудовая книжка, военный билет, пенсионное удостоверение, документы об образовании, фотографии и др.) приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку);

3.2.4 В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, в посылке, работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения отделом безопасности (далее – ОБ).

3.3 Работником ОДиАО составляется акт в двух экземплярах и подписывается тремя работниками ОДиАО в случаях:

3.3.1 наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (трудовая книжка, паспорт, военный билет, документы об образовании, пенсионное удостоверение и др.);

3.3.2 отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;

3.3.3 отсутствия письменных вложений, указанных в обращении или описи.

Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение.

3.4 Письма, которые доставлены ошибочно, не по адресу ВГТУ, работник ОДиАО передает организации, осуществляющей услуги связи, не вскрывая.

¹ Обращение на русском языке предусмотрено статьей 3 Федерального закона от 01.06.2005 №53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации», поскольку Федеральным законом прямо не предусмотрено рассмотрение обращений, составленных на иностранных языках, и в случае их поступления обращение на иностранном языке может быть рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом, только при наличии заверенного в установленном порядке перевода на русский язык, идентичного по содержанию и техническому оформлению, а при отсутствии такого в исключительных случаях ВГТУ оставляет за собой право рассматривать обращения на английском языке, которые направляются ОДиАО в управление международными проектами (ответственному лицу) для его перевода. Дальнейшая работа с указанными обращениями осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

3.5 Письменные обращения направляются гражданами по почтовому адресу университета: 394006, г. Воронеж, ул. 20-летия Октября, д. 84, либо передаются гражданами лично в ОДиАО (ауд. 1127).

3.6 Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

3.6.1 наименование ВГТУ и (или) фамилию, имя, отчество должностного лица ВГТУ либо должность соответствующего лица;

3.6.2 фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

3.6.3 почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

3.6.4 суть обращения;

3.6.5 дату и личную подпись гражданина.

3.7 Работник ОДиАО ставит отметку о получении обращения с указанием даты приема обращения и входящего номера, количества принятых листов на втором экземпляре (или копии) и сообщает номер телефона для справок по обращениям по просьбе обратившегося гражданина.

3.8 В электронной форме обращения направляются в ВГТУ путем заполнения в установленном порядке специальной формы в разделе «Контакты» подраздел «Прием обращений граждан» на официальном сайте ВГТУ (<https://cchgeu.ru/contacts/obrashchenie/>), а также по адресу корпоративной электронной почты rector@vgasu.vrn.ru.

3.9 Обращение в электронной форме должно содержать:

3.9.1 фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

3.9.2 адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

3.9.3 уведомление о переадресации обращения;

3.9.4 суть обращения.

3.10 К обращению могут быть приложены (в виде вложения) необходимые документы и материалы.

3.11 Письменные обращения, поступившие в электронной форме, также подлежат первичной обработке, включающей в себя:

3.11.1 проверку правильности доставки обращения;

3.11.2 проверку наличия документов, указанных в обращении или в описи документов во вложении к обращению.

3.12 В случае отсутствия документов, указанных в электронном обращении или в описи документов, приложенных к обращению, работниками ОДиАО составляется акт в двух экземплярах и подписывается тремя работниками ОДиАО. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

3.13 Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в установленном настоящим Положением порядке.

3.14 Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса, не имеющие отношения к корпоративной электронной почте ВГТУ (п. 3.8 настоящего Положения) регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.15 Обращение, представляющее собой жалобу на действия/ бездействие должностного лица ВГТУ, не может быть направлено для разрешения указанному в обращении должностному лицу.

3.16 Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется работниками ОДиАО путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в систему электронного документооборота (далее - СЭД), также заполняется журнал регистрации предложений, заявлений, жалоб граждан (далее - журнал).

3.17 Регистрационный номер обращения составляется согласно номенклатуре дел в ОДиАО и состоит из номера дела, порядкового номера и первой буквы фамилии автора обращения. В случае подачи коллективного обращения регистрационный номер состоит из номера дела, порядкового номера и сочетания букв «КЛ».

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

3.19 Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения, а также если первоначальное решение вопроса, содержащегося в обращении, не удовлетворило организацию или заявителя.

3.20 Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер и в СЭД проставляется отметка «Повторно».

3.21 При регистрации повторного обращения в регистрационной карточке обращения прикрепляются ссылки на регистрационные карточки предыдущих обращений данного гражданина.

4 Рассмотрение обращений

4.1 Зарегистрированные обращения передаются работником ОДиАО ректору² (далее - представителю руководства).

4.2 Обращения с резолюцией представителя руководства возвращаются в ОДиАО.

² В период отсутствия ректора (командировка, отпуск, иное) обращения передают первому проректору, в случае отсутствия ректора и первого проректора обращения передают проректору по учебной работе.

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

4.3 Ответственный исполнитель рассматривает обращение, готовит ответ и координирует работу соисполнителей.

4.4 Ответственный исполнитель может быть изменен по решению ректора в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя, о чем делается соответствующая запись.

4.5 В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо, указанное в резолюции первым, которое координирует работу для подготовки ответа гражданину, также ему предоставляется право инициировать запросы для получения необходимой информации от других структурных подразделений, не указанных в качестве соисполнителей.

4.6 Принятое решение об ответственном исполнителе и соисполнителях фиксируется и передается в СЭД.

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

4.8 Ответственный исполнитель и соисполнитель при рассмотрении обращений обязаны:

4.8.1 внимательно рассмотреть обращение, в случае необходимости направлять работников на места для проверки, запрашивать необходимые документы, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

4.8.2 принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

4.8.3 принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения решений.

4.9 Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ (четкий и краткий) несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть юридически обоснованным, аргументированным и объективным по содержанию и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.10 Подготовленный ответственным исполнителем ответ распечатывается в двух экземплярах на бланке ВГТУ. Ответственный исполнитель и работник управления правовой и кадровой работы (далее - УПиКР) письменно согласовывают подготовленный ответ на втором экземпляре и передают его (с приложением) в ОДиАО для дальнейшего направления на подпись представителю руководства.

4.11 Подписанные ответы на обращения передаются в ОДиАО для регистрации и отправки заявителю не позднее трех дней до истечения срока, установленного п. 4.26 настоящего Положения.

4.12 ОДиАО сканирует подписанный ответ и прикрепляет его к карточке обращения в СЭД. Остальные документы в электронном виде вместе с

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

реквизитами и адресом для отправки ответственный исполнитель передает в ОДиАО для дальнейшей отправки электронной почтой. На бумажном носителе ответственный исполнитель формирует необходимый пакет документов (упаковывает в конверт с указанием адреса) для дальнейшей отправки ОДиАО (заказным письмом или заказным письмом с уведомлением).

4.13 Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину (ценным письмом или заказным письмом с уведомлением, в исключительных случаях хранение до востребования) по почте вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены наименования документов и указано общее количество листов приложения.

4.14 Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

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

4.16 При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников и (или) обучающихся ВГТУ, а также членов их семей, ответственный исполнитель вправе принять решение о направлении обращения в ОБ, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.17 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 ОБ.

4.18 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.19 В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4.20 В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, представитель руководства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при соблюдении

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

условий, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.21 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.22 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить повторно обращение.

4.23 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.

4.24 Ответ на обращение, поступившее в ВГТУ в разделе «Контакты» подраздела «Прием обращений граждан» на официальном сайте ВГТУ (<https://cchgeu.ru/contacts/obrashchenie/>), а также по адресу корпоративной электронной почты rector@vgasu.vrn.ru, по желанию гражданина направляется либо по адресу электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина (если был указан).

4.25 В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, ответ должен быть направлен в той форме, в которой поступило обращение.

4.26 Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.26.1 В резолюции представителя руководства может быть указан более короткий срок.

4.26.2 Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации, окончанием – день направления письменного ответа или устного ответа гражданину во время личного приема.

4.27 Общий срок рассмотрения обращений в ВГТУ по существу определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», представителя руководства вправе продлить срок рассмотрения обращения не

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.28 На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель обязаны передать в СЭД все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним своему непосредственному руководителю, для осуществления им своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5 Личный прием граждан

5.1 Личный прием граждан проводится ректором (проректором, которому делегированы полномочия в соответствии с распределением обязанностей).

5.2 Информация о графике (дата, время и место) проведения личного приема представителей руководства размещается на официальном сайте ВГТУ. Контактная информация (адрес, номер аудитории, номер телефона и др.) для предварительной записи на личный прием доводится до сведения граждан путем размещения в разделе «Контакты» подраздел «Прием обращений граждан» на официальном сайте ВГТУ (<https://cchgeu.ru/contacts/obrashchenie/>).

5.3 Организация личного приема и оформление карточки личного приема возложена на ОКОРР.

5.4 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.³

5.5 Ответственный работник ОКОРР, осуществляющий организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить суть обращения и его мотивы, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6 Содержание устного обращения заносится ответственным работником ОКОРР в карточку личного приема гражданина (приложение 1).

5.7 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.

5.8 На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «Принято в ходе личного приема». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

³ В исключительных случаях иными документами, удостоверяющими личность гражданина, для лица, осуществляющего личный прием граждан, могут стать временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, военный билет, удостоверение личности военнослужащего, вид на жительство иностранного гражданина.

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

5.9 Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не относится к компетенции ВГТУ, ему разъясняется в каком порядке и куда следует обратиться.

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

5.11 Для рассмотрения обращений в ходе проведения личного приема могут привлекаться работники структурных подразделений ВГТУ и должностные лица.

5.12 Заполненные карточки личного приема ответственный работник ОКОРР передает в ОДиАО для обработки, последующего обобщения и учета.

5.13 При рассмотрении устного обращения гражданина в интересах объединения граждан, в том числе юридического лица, а также при сдаче письменного обращения объединения граждан, в том числе юридического лица, в ходе личного приема гражданина, необходимо подтверждение в установленном законом порядке его полномочий представлять интересы данного объединения граждан, в том числе юридического лица.

5.14 В журнале устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приема, присваиваются соответствующие регистрационные номера и ставится отметка «Принято в ходе личного приема».

5.15 Карточки личного приема граждан за истекший календарный год хранятся в ОДиАО, хранение и передача их в архив, уничтожение по акту по истечении сроков хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел ОДиАО.

6 Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений

6.1 Контроля исполнения обращений осуществляется с целью:

6.1.1 обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;

6.1.2 выяснения причин повторного обращения и принимавшихся ранее мер.

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

6.3 Ответственность за организацию, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях ВГТУ несут руководители структурных подразделений (ответственные исполнители и соисполнители), которые должны принимать меры по устранению причин нарушений и рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений.

6.4 ОДиАО осуществляет в пределах своей компетенции текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, проверяет подготовленный ответственным исполнителем ответ (соблюдение правил оформления, орфографии, пунктуации), правильность реквизитов и адреса для отправки ответа заявителю. Работники ОДиАО в ходе осуществления такого контроля имеют право запрашивать у ответственного исполнителя и его непосредственного руководителя необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений.

6.5 Текущий контроль осуществляется в СЭД, а также путем запроса у ответственных исполнителей и (или) соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.

6.6 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в ВГТУ осуществляет ОКОРП, а именно:

6.6.1 контролирует ход рассмотрения обращений;

6.6.2 информирует ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения;

6.6.3 содействует своевременному и качественному рассмотрению обращений;

6.6.4 своевременно докладывает непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

6.7 Работники, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, а также за содержание подготовленного ответа.

6.8 Обращения снимаются с контроля и считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и ответ направлен заявителю. Для подтверждения соблюдения срока рассмотрения ответа в форме электронного обращения необходимо документировать факт отправки ответа на обращение в форме электронного документа - из соответствующей информационной системы, в письменной форме – от организации, осуществляющей услуги связи.

6.9 После принятия решения о снятии обращения с контроля ОКОРП ставит отметку об исполнении в регистрационной карточке обращения в СЭД, ОДиАО ставит отметку в журнале о подготовке ответа и его отправке.

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

7 Организация делопроизводства по обращениям

7.1 Делопроизводство по обращениям осуществляется ОДиАО и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в ВГТУ правилами делопроизводства.

7.2 Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел ОДиАО.

7.3 При ведении делопроизводства документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

7.4 Техническую поддержку по вопросам о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляет управление информационных технологий.

7.5 Юридическое сопровождение по всем вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляет УПиКР.

7.6 В случае если обращение не связано с деятельностью ВГТУ (в том числе его органов управления, структурных подразделений, должностных лиц), оно не подлежит рассмотрению по существу и работа с обращением осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства, при этом гражданин уведомляется работником УПиКР в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

7.7 В случае если письменное обращение содержит иные вопросы (раздел 4 настоящего Положения) работник УПиКР осуществляет необходимые действия в соответствии с действующим законодательством, в том числе направляет ответ заявителю в установленном настоящим Положением порядке в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

8 Мониторинг результатов рассмотрения обращений

8.1 Ежеквартально, в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, ОДиАО представляет первому проректору отчет о результатах рассмотрения обращений граждан.

8.2 Информация по обращениям, поступившим в ВГТУ путем заполнения в установленном порядке специальной формы в разделе «Контакты» подраздел «Прием обращений граждан» на официальном сайте ВГТУ (<https://cchgeu.ru/contacts/obrashchenie/>), по адресу корпоративной электронной почты rector@vgasu.vrn.ru, а также письменным почтовым обращением передается ответственным работникам ОДиАО на закрытый информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: портал ССТУ.РФ в установленные законодательством сроки.

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	П 1.01.02 – 2021
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	

Приложение 1

Образец карточки личного приема граждан

КАРТОЧКА личного приема граждан

Дата обращения ____ . ____ .202 ____	
Дата приема ____ . ____ .202 ____	
Фамилия _____	
Имя, отчество <i>(последнее - при наличии)</i> _____	
Адрес места жительства (регистрации) _____	

Должностное лицо, осуществляющее прием	
(Ф.И.О. должность)	
Вопрос устного обращения _____	

Результаты рассмотрения обращения _____	

Разъяснение получено устно <i>(согласие гражданина о получении устного ответа)</i>	
/	/
<i>(подпись)</i>	<i>(И.О.Фамилия)</i>
Сведения о даче письменного ответа на руки / почтовый адрес для направления ответа <i>(по желанию)</i>	
<i>(нужное подчеркнуть)</i>	

Подпись работника, ведущего прием _____ / _____	
<i>(подпись)</i>	<i>(И.О.Фамилия)</i>

ФГБОУ ВО «ВГТУ», ВГТУ	
ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	П 1.01.02 – 2021

Образец карточки личного приема граждан (оборотная сторона)

Политика конфиденциальности

Настоящим, в соответствии с требованиями Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон), я даю добровольное согласие федеральному государственному бюджетному образовательному учреждению высшего образования «Воронежский государственный технический университет» на обработку предоставленных мною персональных данных (ФИО, адрес, телефон, адрес электронной почты, а также иной указанной мною информации) исключительно в целях рассмотрения обращения.

Согласие дается на совершение следующих действий с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с моими персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных в соответствии со статьей 3, статьей 9 Федерального Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие на обработку моих персональных данных и иные вышеуказанные действия предоставляется без ограничения срока действия. Моё согласие является конкретным, информированным и сознательным.

(подпись)

(И.О.Фамилия)