

 <b>СМК-П-01-24</b>	Министерство науки и высшего образования РФ
	ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ
	<b>Положение по видам деятельности</b>
	4.2.3. Управление документацией
	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
 ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ,  
 \_\_\_\_\_ В.А. Цепляев  
 «28» ноября 2024 г.



## П О Л О Ж Е Н И Е

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

СМК-П-01-24

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/Подпись</i>	<i>Дата</i>
<b>Разработал</b>	<i>Начальник УКПД</i>	<i>Коротич Е.Ю.</i>	<i>28.11.2024</i>
<b>Согласовал</b>	<i>Проректор по проектному управлению и цифровому развитию</i>	<i>Канищев С.Н.</i>	<i>28.11.2024</i>
	<i>Начальник юридического отдела</i>	<i>Корчагина И.А.</i>	<i>28.11.2024</i>
<b>Версия 1.0</b>		<i>28.11.2024 г.</i>	<i>Стр. 1 из 14</i>



## 1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет порядок работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный аграрный университет» (далее – ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ; Университет), правила их регистрации, учета, рассмотрения, анализа и обобщения информации, содержащейся в обращениях, а также передачи их для исполнения.

1.2 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.

1.3 Настоящее Положение распространяется на личные обращения граждан, а также на индивидуальные и коллективные обращения, направленные в ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4 Установленные настоящим Положением сроки и порядок рассмотрения обращений не распространяются на поступившие от граждан обращения по вопросам приема на работу в Университет, приема и перевода для обучения в ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, получения копий трудовых документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-трудовым вопросам. Указанные обращения регистрируются и передаются на рассмотрение соответствующим должностным лицам в установленном законодательством РФ порядке.

1.5 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ 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.

## 2. Нормативные ссылки

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральный закон от 23.08.1996 № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике» Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»; Устав ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ; Инструкция по делопроизводству ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный аграрный университет».

## 3 Термины и определения



3.1 **Обращение гражданина** (далее – обращение) - поступившее в Университет в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

3.2 **Предложение** - рекомендации гражданина по развитию (улучшению) деятельности ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, его органов управления и структурных подразделений, по совершенствованию локальных нормативных актов.

3.3 **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, в сфере деятельности Университета, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, недостатках в работе ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ и его должностных лиц, либо критика деятельности ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ и его должностных лиц.

3.4 **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 ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ.

3.5 **Ответственный исполнитель** - сотрудник Университета, постоянно, временно или по специальному поручению осуществляющий полностью или частично функции органов управления Университета, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в Университете, включающие полномочия по подготовке ответов на обращения от имени Университета в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

#### 4. Порядок приема граждан

4.1 Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Университета, осуществляется ректором, проректорами, деканами факультетов, директорами институтов или иными уполномоченными работниками Университета.

4.2 Прием граждан осуществляется по мере необходимости в соответствии графиком работы уполномоченного лица. График приема граждан вывешивается в доступном для посетителей месте. В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан. Если график приема граждан не установлен, то прием осуществляется на рабочем месте в течение рабочего времени уполномоченного лица в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ.

4.3 Организацию личного приема граждан осуществляют следующие работники:

- у ректора - помощник ректора;
- у проректоров – помощник проректора, документовед/секретарь ректората.

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

4.5 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). 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 вопросов.

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

4.7 Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.8 Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

4.9 Обязанности по оформлению указанных карточек, а также своевременной передаче их в отдел делопроизводства и организационной работы (далее – ОДиОР) возлагаются на работников, ответственных за организацию личного приема граждан.

4.10 Регистрация обращений осуществляется в системе Тандем.

4.11 Карточки личного приема граждан хранятся в соответствии с номенклатурой дел университета у ответственных исполнителей.

## **5 Прием и регистрация обращений**

5.1 Обращения принимаются на русском языке – государственном языке Российской Федерации. В случае поступления обращения на иностранном языке оно может быть рассмотрено только при наличии заверенного в установленном порядке перевода на русский язык, идентичного по содержанию и техническому оформлению.

5.2 Обращения принимаются от граждан:

- лично в ОДиОР или в ходе личного приема;
- почтовым отправлением на юридический адрес ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный аграрный университет»: 400002, Россия, г. Волгоград, проспект Университетский, д. 26;
- путем отправки на официальную электронную почту Университета: [volgau@volgau.ru](mailto:volgau@volgau.ru);
- через платформу обратной связи (ПОС) на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

5.3 Обращения в письменной форме на бумажном носителе (далее - письменные обращения) принимаются ОДиОР, где они проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение и регистрируются в течение 1-2 рабочих дней с момента их поступления в Университет в соответствии с инструкцией по делопроизводству ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ.

5.4 Письменные обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру сотрудником ОДиОР, при этом:

- проверяется правильность адресности обращения;



- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично» и грифами ограничения доступа «Секретно», «Для служебного пользования», «Государственная тайна», «Конфиденциально», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);

5.5 Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ и/или фамилию, имя, отчество должностного лица Университета и/или должность соответствующего должностного лица Университета;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения/адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- суть обращения;
- дату обращения;
- личную подпись гражданина.

5.6 Сотрудником ОДиОР составляются акты в случаях (Приложение № 2):

- 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;
- в случае необходимости – в иных случаях.

5.7 Акт составляется в трех экземплярах и подписывается двумя сотрудниками ОДиОР. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение, третий – остается в ОДиОР.

5.8 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.

5.9 Письма, которые доставлены ошибочно, не по адресу Университета, работник ОДиОР передает организации, осуществляющей услуги связи.

5.10 *Обращения, поступившие в форме электронного обращения/электронного документа на официальную электронную почту Университета, через платформу обратной связи (ПОС) на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в установленном настоящим Положением порядке и инструкцией по делопроизводству. Обращения, направленные на иные адреса электронной почты Университета (в том числе электронные адреса сотрудников университета), регистрации и рассмотрению не подлежат.*

5.11 Обращение в электронной форме должно содержать:



- 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;
- уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения.

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

5.13 Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пункта 5.11 настоящего Положения.

5.14 Обращения, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями, содержащимися в подпунктах 4.5, 5.6, настоящего Положения, работники, ответственные за организацию приёма граждан, не позднее одного рабочего дня с даты проведения приема в обязательном порядке передают в ОДиОР для регистрации.

5.15 Обращения, перенаправленные в Университет федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, 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, органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении. Данный документ регистрируется как переписка с государственными органами.

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

5.17 Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. 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.

5.18 В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, в посылке, работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Отделом комплексной безопасности и гражданской защиты Университета.

## 6. Рассмотрение обращений

6.1 Обращения после регистрации в ОДиОР передаются ректору. В период отсутствия ректора (командировка, отпуск, болезнь, иное) обращения передают проректору, назначенному приказом по университету временно исполняющим обязанности ректора на время отсутствия последнего. Ректор в течение 2 (двух) рабочих дней с момента



получения обращения принимает решение о его исполнении, направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости) по направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения (исполнения) тем сотрудникам Университета, действия которых обжалуются.

6.2 После принятия решения ректором или лицом его замещающим, подлинник обращения возвращается в ОДиОР и направляются на исполнение в структурное подразделение, указанное в резолюции соответствующего должностного лица.

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

6.4 Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя. Предложение об изменении ответственного исполнителя не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты поступления обращения необходимо направить в ректорат для принятия решения. Решение должно быть принято в течение 1 (одного) рабочего дня. Принятое решение о смене ответственного исполнителя фиксируется в системе электронного документооборота. Обращение поступает на рассмотрение ответственному исполнителю.

6.5 Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению сотрудникам, непосредственно им подчиненным.

6.6 Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

6.7 Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять сотрудников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
- соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим Положением;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием.

6.8 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.



6.9 Ответ на обращение оформляется на бланке Университета за подписью ректора, либо лица его замещающего и регистрируется в журнале исходящей корреспонденции ОДиОР.

6.10 При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников и (или) обучающихся Университета, а также членов их семей, ректор принимает решение о направлении обращения в Отдел комплексной безопасности и гражданской защиты Университета или юридический отдел, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.11 В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

6.12 В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

6.13 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.

6.14 Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый и/или электронный адрес, личная подпись и дата – рассмотрению не подлежит.

6.15 В случае, если текст обращения не позволяет определить его суть – оно не рассматривается.

6.16 Ответ на обращение направляется:

6.16.1 в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, а также поступившему в письменной форме почтовым отправлением в адрес Университета;

6.16.2 в форме электронного документа (электронного образа/скана/документа, подписанного электронной цифровой подписью) по адресу электронной почты, указанному в обращении, а также поступившему в форме электронного обращения (документа) на корпоративную электронную почту Университета;

6.16.3 через платформу обратной связи (ПОС) на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

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

6.18 При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ направляется каждому гражданину на



указанный им в обращении адрес, за исключением случаев, когда в обращении указан конкретный адрес для ответа.

## 7. Сроки рассмотрения обращений

7.1 Обращения рассматриваются в следующие сроки:

- направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы, Минобрнауки России, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений в их адрес - в срок, указанный в поручении;
- обращения, поступившие в Университет, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

7.2 Общий срок рассмотрения обращений в ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ 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», представитель руководства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3 В резолюции ректора может быть указан более короткий срок для рассмотрения обращения и направления ответа по существу.

7.4 Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации, окончанием – день направления письменного ответа или устного сообщения заявителю.

7.5 На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь, иное) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним сотрудникам Университета, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения поручений.

7.6 Соисполнители в течение 15 календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

7.7 Ответственный исполнитель в срок не позднее 8 рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение, его согласование, подписание ответа уполномоченным лицом. Ответ заявителю регистрируется в ОДиОР как исходящее письмо.

7.8 Ответственный исполнитель обеспечивает направление ответа на обращение гражданину не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения.

7.9 Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной, нерабочий или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть направлено в ближайший следующий за ним рабочий день.

7.10 Для организации отправки ответа гражданину ответственный исполнитель самостоятельно направляет ответ в форме электронного документа (электронного



образа/скана/документа, подписанного электронной цифровой подписью) по указанному в обращении адресу электронной почты или через платформу обратной связи (ПОС) на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», либо оформляет отправку почтовой корреспонденции в ОДиОР для отправки не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания установленного срока для ответа на обращение.

## **8. Организация делопроизводства по обращениям**

8.1 Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой Университета и структурных подразделений.

8.2 Техническую поддержку осуществляет управление информационно-коммуникационных технологий (УИКТ).

8.3 Юридическое сопровождение по всем вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляет юридический отдел университета.

## **9. Хранение и передача экземпляров Положения**

Первый экземпляр Положения вместе с листом согласований хранится в Управлении кадровой политики и делопроизводства университета.

Электронная копия Положения размещается на сайте ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ.



ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

СМК-П-01-24

**Приложение №1**

Образец карточки личного приема граждан

**КАРТОЧКА  
личного приема граждан**

Дата обращения \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.202\_\_ г.

Дата приема \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.202\_\_ г.

Фамилия, Имя, отчество (последнее - при наличии)

Адрес места жительства (регистрации)

Должностное лицо, осуществляющее прием

(Ф.И.О. должность)

Вопрос устного обращения

Результаты рассмотрения обращения

Разъяснение получено устно (согласие гражданина о получении устного ответа)

(подпись) (И.О.Фамилия)

Сведения о даче письменного ответа на руки / почтовый адрес для направления ответа (по желанию)  
(нужное подчеркнуть)

Подпись работника, ведущего прием

(подпись) (И.О.Фамилия)

**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 ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ 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. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_





ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

СМК-П-01-24

**Лист регистрации изменений**

Номер изменения	Номер листа			Дата внесения изменения  (дата и № приказа)	Дата введения измене- ния	Всего листов в документе	Подпись, ответственного за внесение изменений
	изменен- ного	нового	изъятого				

