

# **МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева»  
(Астраханский государственный университет им. В.Н. Татищева)**

## **ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева» (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Астраханский государственный университет имени В.Н. Татищева» (далее – Университет), в том числе правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением порядка их рассмотрения.

1.2. Положение распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан и объединений граждан, поступившие в Университет в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения за исключением обращений, которые, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, Федерального закона от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Обращения могут поступать в Университет в виде предложений, заявлений, жалоб в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

1.5. Обращение, поступившее в Университет по вопросам компетенции Университета, подлежит обязательному рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением.

1.6. Во всем, что не предусмотрено настоящим Положением, должностные лица Университета руководствуются Федеральным законом № 59-ФЗ.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **2. Основные термины**

2.1. В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в настоящем Положении используются следующие термины:

2.1.1. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции ректора либо иное лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Университете;

2.1.2. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Университета;

2.1.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета и его должностных лиц, либо критика деятельности Университета и его должностных лиц;

2.1.4. Предложение – рекомендация, направленная на улучшение деятельности Университета, его органов управления, структурных подразделений, совершенствование локальных нормативных актов Университета;

2.1.5. Обращение гражданина (далее – обращение) – предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина или объединения граждан, направленное в Университет (или лично должностному лицу Университета) индивидуальное или коллективное в письменной форме, в том числе в форме электронного документа;

2.1.6. Устное обращение – обращение при личном приеме должностными лицами Университета.

2.1.7. Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами Университета в соответствии с утвержденным графиком.

## **3. Направление, прием и регистрация обращений**

3.1. Граждане и объединения граждан могут передать (направить) письменное обращение в Университет одним из следующих способов:

3.1.1. Лично (при предъявлении паспорта) или через уполномоченного представителя (при предъявлении документов, подтверждающих полномочия) в Общий отдел Университета, расположенный по адресу: г. Астрахань, ул. Татищева, зд. 20А каб. 207;

3.1.2. Почтовым отправлением по адресу: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, зд. 20А;

3.1.3. В электронном виде по адресу: [asu@asu.edu.ru](mailto:asu@asu.edu.ru);

3.1.4. Обратиться с устным обращением на личном приеме, осуществляемом должностными лицами Университета.

График работы: понедельник-четверг с 09-00 часов до 16-30 часов;,,  
пятница с 09-00 часов до 16-00 часов; перерыв – с 12-30 часов до 13-00 часов.

3.2. Почтовые отправления подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в целях обеспечения безопасности.

3.3. При приеме письменных обращений проверяется правильность адресности корреспонденции. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.4. Все поступающие в Университет обращения на имя ректора (кроме устных) подлежат в обязательном порядке регистрации в Общем отделе.

В случае поступления письменного обращения (в том числе в электронной форме) непосредственно в структурное подразделение Университета или должностному лицу руководитель подразделения (соответствующее должностное лицо) обязан обеспечить передачу обращения (без вскрытия, если в конверте) в Общий отдел не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

Регистрация письменных обращений (в том числе электронных) в Общем отделе осуществляется в системе электронного документооборота «Входящая корреспонденция» или в журнале регистрации заявлений граждан в течение трех дней с момента поступления обращения в Университет.

3.5. При регистрации работником Общего отдела проверяется содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении. Все документы, приложенные к обращению, прикрепляются к тексту обращения.

В случае, если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, принимающий почту работник общего отдела подкалывает к конверту заверенную его подписью с указанием даты справку с текстом: «Письменного обращения (и (или) приложения) к адресату нет».

По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Общего отдела составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги, награды и иные вложения вещей, имеющие юридическую или материальную ценность;

- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в 3 (трех) экземплярах: первый остается в Общем отделе, второй приобщается к поступившему документу, а третий направляется отправителю документа.

К обращению прикрепляется конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и срока, предусмотренного номенклатурой Университета.

3.6. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

#### **4. Содержание обращений**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указать:

4.1.1. Наименование Университета, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

4.1.2. Свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

4.1.3. Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронном виде);

4.1.4. Суть предложения, заявления или жалобы;

4.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.3. В подтверждение своих доводов гражданин прилагает (при необходимости) к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Гражданин вправе приложить к электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### **5. Рассмотрение обращений и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

5.1. Обращения, требующие рассмотрения, после обработки и регистрации передаются Общим отделом ректору для определения должностного лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

В соответствии с резолюцией ректора Общий отдел ставит обращение

на контроль и передает его должностному лицу, ответственному за подготовку ответа на обращение.

Обращения, типового характера, после обработки и регистрации передаются Общим отделом должностному лицу для подготовки ответа на обращение.

5.2. Письменное обращение рассматривается в Университете в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением случаев, если меньший срок для подготовки ответа установлен ректором (иным уполномоченным должностным лицом).

Контроль за сроками исполнения обращения осуществляется Общим отделом.

5.3. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

5.3.1. Ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

5.3.2. Отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.4. Должностное лицо Университета, ответственное за подготовку ответа, при рассмотрении обращения обязано:

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

5.4.2. Принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.4.3. Подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные сроки;

5.4.4. Передать ответ на обращение в Общий отдел для регистрации и отправки через почту России или на адрес электронной почты, указанный гражданином в обращении (в случае, если ответ по просьбе гражданина должен быть направлен ему по электронной почте).

5.5. Ответ на обращение оформляется ответственным исполнителем на бланке Университета, подписывается ректором и передается в Общий отдел для регистрации и отправки гражданину.

Обращение, копия ответа на обращение хранятся у исполнителя.

После регистрации в Общем отделе ответа на обращение и его отправки адресату оно снимается с контроля.

5.6. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель информирует ректора, после чего обращение по предписанию ректора подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.7. Университет или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные

выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину (автору).

5.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Университет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин (автор обращения).

5.10. При одновременном поступлении первичного и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разбора первичного обращения дается единый ответ. При этом ответ должен содержать все номера, указанные в обращениях, а при их отсутствии – все регистрационные номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и входящий номер отправленного ответа на первичное обращение.

5.11. Если поступившее обращение предусматривает необходимость предоставления персональных данных физических лиц, подготовка ответа и предоставление запрошенных сведений осуществляются с учетом норм действующего законодательства о защите персональных данных.

5.12. В исключительных случаях, а также в случае, предусмотренном частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ ректор вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением исполнителем о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в Университете в обязательном порядке проводится ректором, проректорами, а также руководителями структурных подразделений.

6.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, порядке записи на прием, доводится до сведения граждан на официальном сайте Университета.

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

6.4. Содержание устного обращения и ответа на него при личном приеме заносится в журнал личного приема гражданина.

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 журнале личного приема гражданина.

На письменное обращение дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

6.5. Журнал личного приема граждан хранится в соответствующих подразделениях Университета в соответствии с номенклатурой дел Университета.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.8. При проведении личного приема уполномоченным лицом заполняется карточка личного приема (приложение № 1 к Положению), в которую заносятся дата личного приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес места жительства либо адрес электронной почты, телефонный номер (по желанию гражданина), краткое содержание устного обращения.

6.9. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

6.10. Продолжение проведения личного приема может быть приостановлено в случае, если:

- гражданин не предъявил документ, удостоверяющий личность;
- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в обращении он не приводит новых доводов;
- имеется решение суда по аналогичным вопросам и доводам, заявленным на рассмотрение в ходе личного приема;
- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

## 7. Примечания

7.1. Обращения, относящиеся к разряду трудовых споров, рассматриваются комиссией по трудовым спорам, создаваемой в соответствии с трудовым

кодексом Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.

7.2. Обращения, не касающиеся организации и охраны труда, рассматривается должностным лицом, ответственным за подготовку ответа.

7.3. Приказом ректора для подготовки ответов на обращения может быть создана комиссия по обращениям граждан.

## **8. Ответственность**

8.1. Должностные лица Университета несут ответственность за невыполнение требований настоящего Положения в соответствии с законодательством Российской Федерации.



Приложение № 1  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
Лицевая сторона

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**  
(подлежит возврату в Общий отдел)

Дата приема	" _ " _____ 202_ г.
Ф.И.О. (последнее - при наличии)	_____ _____
Адрес места жительства	_____
Эл. почта	_____
Телефонный номер (при необходимости)	_____
Краткое содержание обращения:  _____  _____  _____  _____	
Отметка о результатах приема	<input type="checkbox"/> Дано устное разъяснение (письменного ответа не требуется). <input type="checkbox"/> Предложено подать заявление в письменной форме. <input type="checkbox"/> Принято заявление в письменной форме. <input type="checkbox"/> Дано поручение (расшифровать) _____ <input type="checkbox"/> Другое (расшифровать)
Отметка о регистрации полученного письменного обращения во время личного приема	Дата " _ " " _____ " 202_ г. вх. N ПП/ _____

Оборотная сторона

Дополнительные сведения	<hr/> <hr/>
-------------------------	-------------

Прием провел (ФИО):

---

Структурное подразделение:

---

---

---

(подпись сотрудника)

Я подтверждаю, что ознакомлен(-а) с правилами, а также даю согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных". Указанные мною персональные данные предоставляются в целях направления обращений в государственные органы. Настоящее согласие дается мною бессрочно и может быть отозвано мной путем подачи заявления в письменной форме. Обработка вышеуказанных персональных данных будет осуществляться путем смешанной обработки персональных данных.

---

(подпись гражданина)