

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное**  
**учреждение высшего образования «Воронежский государственный**  
**университет инженерных технологий»**  
**(ФГБОУ ВО «ВГУИТ»)**

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ФГБОУ ВО «ВГУИТ»  
\_\_\_\_\_ В.Н. Попов  
21.11. 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**  
**П ВГУИТ 1.3.07-2022**

**РАЗРАБОТАНО** – отдел ЮСиДО

**ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ** – начальник отдела ЮСиДО – Хромченкова Ю.В.

**ВВОДИТСЯ** – впервые

**СРОК ПЕРЕСМОТРА** – 2028 г.

**Воронеж**

## 1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет порядок работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «ВГУИТ» (далее – 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 «ВГУИТ», обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4 Установленные настоящим Положением сроки и порядок рассмотрения обращения не распространяются на поступившие от граждан обращения по вопросам приема на работу в Университет, приема и перевода для обучения в ФГБОУ ВО «ВГУИТ», 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 «ВГУИТ», а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление ФГБОУ ВО «ВГУИТ» 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 «ВГУИТ»;

Инструкция по делопроизводству ФГБОУ ВО «ВГУИТ».

## 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 «ВГУИТ», 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 «ВГУИТ», недостатках в работе ФГБОУ ВО «ВГУИТ» и его должностных лиц, либо критика деятельности ФГБОУ ВО «ВГУИТ» 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 «ВГУИТ».

**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 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 ВГУИТ.

4.3 Организацию личного приема граждан осуществляют следующие работники:

- у ректора, проректоров Университета – старший инспектор ректората;
- у деканов факультетов, в прочих структурных подразделениях (кафедрах, управлениях и отделах) - работники, назначенные ответственными за делопроизводство в этих структурных подразделениях Университета.

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 ОЮСиДО возлагаются на работников, ответственных за организацию личного приема граждан.

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

4.11 Карточки личного приема граждан за истекший календарный год хранятся в отделе юридического сопровождения и документооборота (далее - ОЮСиДО), хранение и передача их в архив, уничтожение по акту по истечении сроков хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел ВГУИТ.

## **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, а при отсутствии такого в исключительных случаях Университет оставляет за собой право рассматривать обращения на английском языке.

Обращения на английском языке могут быть направлены в Институт международного сотрудничества ФГБОУ ВО «ВГУИТ». Перевод осуществляется в течение 3 рабочих дней, если текст обращения не превышает трех страниц. Если текст обращения превышает три страницы, срок выполнения перевода составляет не более 5 рабочих дней. Дальнейшая работа с указанными обращениями осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5.2 Обращения принимаются от граждан:

- лично в ОЮСиДО или в ходе личного приема;
- почтовым отправлением на юридический адрес ФГБОУ ВО «ВГУИТ»: 394036, Россия, г. Воронеж, проспект Революции, д. 19;
- путем отправки на официальную электронную почту Университета: [post@vsuet.ru](mailto:post@vsuet.ru);

- путем заполнения специальной электронной формы на официальном сайте (портале) Университета <https://quest-book.vsuet.ru/> в разделе «Обращения».

5.3 Обращения в письменной форме на бумажном носителе (далее - письменные обращения) принимаются ОЮСиДО, 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 «ВГУИТ».

5.4 Письменные обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру сотрудником ОЮСиДО, 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);
- обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 5.6 настоящего Положения.

5.5 Без предварительного рассмотрения регистрируются и передаются по назначению документы, адресованные непосредственно структурным подразделениям, их руководителям или работникам Университета. Письма, адресованные лично ректору или проректорам, не вскрываются.

5.6 Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ФГБОУ ВО «ВГУИТ» 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.

5.7 По просьбе гражданина, лично обратившегося в Университет, работником ОЮСиДО ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, входящего регистрационного номера, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан (Приложение № 2). Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

5.8 Поступившие вместе с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

5.9 Сотрудником ОЮСиДО составляются акты в случаях (Приложение № 3):

- 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.

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

5.11 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.

5.12 Письма, которые доставлены ошибочно, не по адресу Университета, работник ОЮСиДО передает организации, осуществляющей услуги связи, не вскрывая.

5.13 Обращения, поступившие в форме электронного обращения/электронного документа на официальную электронную почту Университета, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в установленном настоящим Положением порядке.

Обращения, направленные на иные адреса электронной почты Университета (в том числе электронные адреса сотрудников университета), регистрации и рассмотрению не подлежат.

5.14 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.

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

5.16 Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пункта 5.14 .

5.17 Обращения, оставленные путем заполнения специальной электронной формы на официальном сайте (портале) Университета <https://guest-book.vsu.ru/> в разделе «**Обращения**», подлежат предварительному просмотру и проверке сотрудниками управления информационных технологий (УИТ).

Обращения, поступившие путем заполнения специальной электронной формы на официальном сайте (портале) Университета <https://guest-book.vsu.ru/> в разделе «Обращения», распечатываются на бумажном носителе и передаются сотрудниками УИТ не позднее одного рабочего дня с даты их поступления в ОЮСиДО для регистрации и учета в установленном настоящим Положением порядке.

5.18 Устные и письменные 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 ОЮСиДО для регистрации.

5.19 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.

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

5.21 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.

5.22 В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте, в посылке, работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения управлением безопасности Университета.

При получении сообщений, содержащих угрозы террористического характера, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, сотрудникам Университета необходимо незамедлительно проинформировать об этом

управлением безопасности Университета или помощника ректора по безопасности и в дальнейшем действовать в соответствии с их указаниями.

## **6. Рассмотрение обращений**

6.1 Обращения после регистрации в ОЮСиДО передаются ректору.

В период отсутствия ректора (командировка, отпуск, болезнь, иное) обращения передают проректору, назначенному приказом ВГУИТ 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 руководимому им 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 оспариваются.

6.2 После принятия решения ректоратом подлинник обращения возвращается в ОЮСиДО, а затем, после соответствующей отметки об ответственном исполнителе в журнале регистрации входящей корреспонденции, направляются на исполнение в структурное подразделение, указанное в резолюции соответствующего должностного лица.

6.3 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.

6.4 Ответственными исполнителями для рассмотрения обращения могут быть назначены проректоры, начальники структурных подразделений, главный бухгалтер, ученый секретарь Университета, деканы, заведующие кафедрами и прочие работники Университета.

6.5 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 журнале регистрации ОЮСиДО. Обращение поступает на рассмотрение ответственному исполнителю.

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

6.7 Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

6.8 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.

6.9 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.

6.10 Ответ на обращение оформляется на бланке Университета за подписью ректора, одного из проректоров либо ответственного исполнителя и регистрируется в журнале исходящей корреспонденции ОЮСиДО.

6.11 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, сотрудник ОЮСиДО вправе принять решение о направлении обращения в управление безопасности Университета, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.12 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).

6.13 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, ректорат вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

6.14 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.

6.15 Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый и/или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.

6.16 В случае, если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается.

6.17 Ответ на обращение направляется:

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

6.17.2 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;

6.17.3 путем заполнения специальной формы ответа на официальном сайте (портале) Университета <https://quest-book.vsu.ru/> в разделе «Обращения» в ответ на обращение, поступившее таким же способом.



6.18 Ответ на обращение, поступившее в Университет посредством электронной почты, по желанию гражданина направляется либо по электронной почте, либо на почтовый адрес гражданина.

Ответ на обращение, поступившее в Университет в разделе «Обращения» на официальном сайте (портале) ФГБОУ ВО «ВГУИТ» размещается в том же разделе <https://guest-book.vsu.ru/> либо направляется по желанию гражданина по адресу электронной почты или на почтовый адрес гражданина (если был указан).

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

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

7.3 В резолюции ректората 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 ОЮСиДО 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, либо при взаимодействии с УИТ направляет ответ путем заполнения специальной формы на официальном сайте (портале) Университета в разделе «Обращения», либо оформляет отправку почтовой корреспонденции и предоставляет все необходимые документы в ОЮСиДО для отправки не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания установленного срока для ответа на обращение.

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

8.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется и ведется в соответствии с инструкцией по делопроизводству ФГБОУ ВО «ВГУИТ», номенклатурой дел Университета и структурных подразделений, иными локальными нормативными актами Университета.

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

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

8.4 Юридическое сопровождение по всем вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляет ОЮСиДО.

8.5 УИТ ежемесячно осуществляет выгрузку результатов рассмотрения обращения граждан на портале ССТУ.РФ, являющийся общероссийским информационным ресурсом для публикации мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений граждан и организаций.

## **9. Порядок утверждения и внесения изменения в Положение**

Предложения о внесении изменений в настоящее Положение предоставляются кафедрами, учеными советами факультетов, органами управления Университета и передаются ответственному исполнителю.

Порядок рассмотрения и внесения изменений и дополнений определяется Уставом ФГБОУ ВО «ВГУИТ».

**10. Хранение и передача экземпляров Положения**

Первый экземпляр Положения вместе с листом согласований хранится в Центре качества образования и трудоустройства выпускников, второй экземпляр – в ОЮСиДО.

Электронная копия Положения хранится на сайте ВГУИТ.

Ответственный исполнитель:  
начальник ОЮСиДО

Ю.В. Хромченкова

**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 «ВГУИТ» 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)

Приложение № 2  
Образец расписки в получении письменного обращения гражданина

**Расписка в получении письменного обращения гражданина (граждан)**

я, \_\_\_\_\_  
*ФИО работника и должность*

отдела ЮСиДО ФГБОУ ВО «ВГУИТ» получила обращение гражданина (граждан)

\_\_\_\_\_ *ФИО гражданина (граждан)*  
на \_\_\_\_\_ листах в \_\_\_\_\_ экземплярах с приложением (при наличии):  
\_\_\_\_\_ *(наименование документа, количество листов)*

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
*подпись                      расшифровка подписи*

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 3  
Образец Акта

**АКТ**

Настоящий акт составлен "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. *отделом юридического сопровождения и документооборота* \_\_\_\_\_  
*(наименование структурного подразделения)*

о том, что при вскрытии пакета (бандероли) за N \_\_\_\_\_, поступившего(ей) " " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
от (из) \_\_\_\_\_

на имя (в адрес) \_\_\_\_\_  
в нем НЕ оказалось (обнаружено) \_\_\_\_\_

Подписи работников:

_____/_____ / _____	_____ / _____	_____ / _____
<i>должность</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка подписи</i>
_____/_____ / _____	_____ / _____	_____ / _____
<i>должность</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка подписи</i>

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

**П О Л О Ж Е Н И Е  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

Ответственный исполнитель:  
Начальник ОЮСиДО

Ю.В. Хромченкова

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по УР

В.Н. Василенко

Начальник УИТ

А.П. Попов

Начальник ЦКОиТВ

Л.В. Лыгина

УТВЕРЖДЕНО приказом № 324 от 21.11.2022 г.

## ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

**С П О Л О Ж Е Н И Е М  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

ДАТА	ФИО	ПОДПИСЬ