



П Р И К А З

от «31» июля

2024 г.

г. Королёв

№ 01-04-01-05/820

**Об утверждении и введении в действие
Регламента работы с обращениями
граждан в Университете**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Регламент работы с обращениями граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования "Технологический университет имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта А.А.Леонова" (далее - Регламент) (Приложение № 1).
2. Ввести в действие Регламент с 1 августа 2024 года.
3. Начальнику общего отдела (Королевой Н.Д.) или лицу, его замещающее в установленном порядке, довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений.
4. Начальнику информационных технологий (Хвостов П.М.) или лицу, его замещающего в установленном порядке, в срок до 5 августа 2024 года обеспечить размещение на образовательном портале Университета в pdf формате в разделе «Документы» - «Прочие документы (архивные и др.)».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника общего отдела (Королева Н.Д.) или лицо, его замещающее в установленном порядке.

И.о. ректора

Н.В. Фролова



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДВАЖДЫ ГЕРОЯ
СОВЕТСКОГО СОЮЗА, ЛЕТЧИКА-КОСМОНАВТА А.А. ЛЕОНОВА»

УТВЕРЖДЕН
приказом ректора
от «31» сентября 2024 г.
№ 01-04-01-05/Р20

**Регламент работы с обращениями граждан
в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении
высшего образования «Технологический университет имени дважды Героя
Советского Союза, летчика-космонавта А.А. Леонова»**

Королев, 2024

Предисловие

1. Разработано общим отделом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Технологический университет имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта А.А. Леонова».
2. Введено в действие впервые.

Настоящий регламент является результатом интеллектуальной деятельности федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Технологический университет имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта А.А. Леонова» и не может быть использована без согласия правообладателя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

© ФГБОУ ВО «Технологический университет», 2024

Содержание

1. Область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины, определения, сокращения	5
4. Общие положения	6
5. Порядок приема и предварительного рассмотрения письменных обращений граждан	7
6. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан.....	10
7. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.....	12
8. Порядок организации личного приема граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан.....	14
9. Организация делопроизводства	16

1. Область применения

Настоящий Регламент работы с обращениями граждан (далее – Регламент) устанавливает основные требования к организации работы с письменными и устными обращениями граждан, объединений граждан, юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, определяет порядок работы в том числе с коллективными обращениями граждан (далее – Обращение), поступившими в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Технологический университет имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта А.А. Леонова» (далее соответственно – Университет, Технологический университет имени А.А. Леонова) и проведение личного приема граждан ректором и проректорами Университета, директорами институтов, директорами филиалов.

2. Нормативные ссылки

Настоящий Регламент разработан в соответствии с требованиями следующих документов:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 24 ноября 2014 года) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, в государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденный протоколом № 14 заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28 сентября 2017 года;
- Устав Технологического университета имени А.А. Леонова и другие локальные акты, регламентирующие организацию делопроизводства в Университете.

3. Термины, определения, сокращения

- 1) **обращение гражданина** – направленные в Университет в письменной форме, или направленное по электронной почте предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Университет;
- 2) **предложение** – обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности Университета, органов его управления и структурных подразделений;
- 3) **заявление** – обращение гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета, его структурных подразделений и должностных лиц, либо критика деятельности Университета, его структурных подразделений и должностных лиц;
- 4) **жалоба** – обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод либо законных интересов, прав и свобод других лиц, нарушенных действиями или бездействиями либо решениями должностных лиц Университета;
- 5) **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Университета, либо выполняющее организационно-распорядительные и административно-хозяйственные функции в Университете;
- 6) **коллективное обращение** – обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании или другом массовом мероприятии и подписанное организаторами или участниками этого мероприятия;
- 7) **первичное обращение** – обращение по вопросу, которое ранее не рассматривалось в Университете, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Университет по данному вопросу;
- 8) **дубликат обращения** – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;
- 9) **повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу. В повторном обращении либо обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению этого лица в Университет, либо указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- 10) **запрос** – оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, адресованный руководству Университета, по вопросам, входящим в компетенцию Университета.

4. Общие положения

4.1. Настоящий Регламент разработан для обеспечения процесса работы с обращениями граждан в Технологическом университете имени А.А.Леонова.

4.2. Регламент распространяется на все обращения граждан, включая иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными законами РФ, международными договорами РФ.

4.3. Регламент распространяется на обращения объединений граждан, юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственные и муниципальные учреждения, иных организаций и должностных лиц.

4.4. Методическое руководство организацией делопроизводства по работе с обращениями осуществляет общий отдел.

4.5. Работу с обращениями граждан, в том числе в форме электронного документа, организует и контролирует ректор, проректоры, директор института в рамках делегированных полномочий.

4.6. Организация исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений граждан, возлагается на руководителей структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов.

4.7. Работники Университета, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов по обращению, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

4.8. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

4.9. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.10. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Университет с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.11. Координацию деятельности по работе с обращениями, поступившими в Университет, осуществляет общий отдел.

4.12. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения руководителю. При переводе на другую работу

или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения руководителю.

4.13. Настоящий Регламент является обязательным для применения всеми структурными подразделениями Университета, осуществляющими работу с обращениями граждан.

5. Порядок приема и предварительного рассмотрения письменных обращений граждан

5.1. Обращение, поступившее в адрес Университета, принимается общим отделом, централизованно регистрируется в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в день поступления в Университет или на следующий за ним рабочий день в случае, если оно поступило в нерабочее время.

5.1.1. Зарегистрированное обращение направляется в СЭД по одному из маршрутов:

- ректору, если обращение носит конфиденциальный характер или если требуется резолюция ректора;

- должностным лицам Университета в соответствии с распределением полномочий в Университете.

5.1.2. Письменное обращение подлежит предварительному рассмотрению работником общего отдела и состоит из следующих операций:

- сверки правильности адресования корреспонденции и целостности упаковки;

- вскрытия конверта, проверки наличия в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично»);

- поступившие с обращением документы, фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом.

5.2. Письменные обращения передаются заявителем:

- лично в Университет;

- почтовым отправлением в адрес Университета;

- на официальный электронный адрес корпоративной почты Университета – mo_thechuniv@mosreg.ru;

- через интернет-приемную на сайте <https://unitech-mo.ru/internet-reception/>.

5.2.1. Обращения, направленные на иные электронные адреса корпоративной почты Университета, подлежат перенаправлению в общий отдел.

5.2.2. Обращения, поступившие на адреса электронной почты Университета, которые на данный момент не используются, рассмотрению не подлежат.

5.3. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

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

5.3.1. Регистрируются и принимаются в работу анонимные обращения по вопросам деятельности Университета.

5.3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, в том числе на электронном носителе.

5.3.3. По просьбе обратившегося работником общего отдела на втором экземпляре входящего документа проставляется штамп с указанием регистрационного номера документа и сообщается телефон для справок. Копии с документов не изготавливаются и заявителю не выдаются.

5.4. Обращение в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

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

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

5.5. Если в обращении, поступившем в форме электронного документа, не содержится просьба направить ответ на почтовый адрес, то ответ направляется на адрес электронной почты.

5.6. Если в обращении, поступившем в форме электронного документа, содержится просьба гражданина о направлении ответа на почтовый адрес, то ответ направляется одновременно на адрес электронной почты и на почтовый адрес.

5.7. Если в обращении, поступившем на бумажном носителе, указаны почтовый адрес и адрес электронной почты, но не содержится просьба направить ответ на почтовый адрес, то ответ направляется на адрес электронной почты.

5.8. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета, направляется в течение 7 (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 случая, указанного в пункте 5.9. настоящего Регламента.

5.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на него не дается. Если в указанном анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией руководителем службы безопасности.

5.10. Обращение, содержащее аудиозапись и (или) видеозапись, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющееся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматривается при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

5.10.1. Обращение, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации направляется заявителю с предложением дополнить недостающие данные.

5.10.2. По обращению, поступившему в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

5.11. Конверт, в котором поступило обращение, сохраняется в тех случаях, когда только по нему и почтовому штемпелю можно установить адрес отправителя или дату отправления и получения обращения. Ошибочно поступившее в адрес Университета письменное обращение возвращается на почту.

5.12. Запрещается направлять обращение для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются. Данное обращение направляется вышестоящему должностному лицу либо иному лицу по поручению ректора.

5.13. Письменное обращение, полученное во время личного приема, оформленное в соответствии с требованиями пунктов 5.3 и 5.4 настоящего Регламента, передается в общий отдел для регистрации и направления на рассмотрение ректору (проректорам).

5.14. Работник общего отдела регистрирует все обращения, соответствующие требованиям настоящего Регламента.

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

5.14.2. Обращение одного и того же заявителя, но по разным вопросам, не считается повторным.

5.15. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому было направлено предыдущее обращение.

5.16. Ответственные исполнители (руководители структурных подразделений) несут персональную ответственность за своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по обращениям.

6. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан

6.1. После регистрации в общем отделе Университета, обращение направляется посредством СЭД по одному из маршрутов:

- ректору, если обращение носит конфиденциальный характер или если требуется резолюция ректора;

- должностным лицам Университета в соответствии с распределением полномочий в Университете и инструкцией по делопроизводству Технологического университета имени А.А.Леонова.

6.1.1. Возможно ведение журнала регистрации в электронном виде.

6.2. Содержание резолюции ректора (проректоров), фамилия и инициалы ответственного исполнителя (соисполнителя), информация о постановке документа на контроль, о сроке и ходе его исполнения содержится в электронной копии документа в СЭД.

6.3. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

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

6.5. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

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

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости запрашивать в других структурных подразделениях нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
- сообщать заявителю в письменной форме с обязательной регистрацией в общем отделе о решениях, принятых по его обращению, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснить порядок обжалования;
- в ответе в федеральные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения;
- в ответе на коллективное обращение указывается, кому именно дан ответ.

6.7. Ответы на обращения оформляются на официальных бланках писем Университета за подписью работника, которому предоставлено право подписи ответов на обращения. Ответы на обращения в обязательном порядке регистрируются в общем отделе.

6.8. В отдельных случаях ответ может высылаться в форме документа (копии, выписки из документа), в получении которого нуждается обратившийся.

6.8.1. По просьбе заявителя ему может быть выдана копия письменного ответа на его обращение, если письменный ответ не был получен заявителем по независящим от него обстоятельствам.

6.8.2. Ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе и давать ответ на все поставленные вопросы в доступной для понимания форме со ссылкой на нормы действующего законодательства по всем доводам. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты для их разрешения.

6.8.3. Ответ в обязательном порядке должен содержать сведения об исполнителе.

6.9. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не указано конкретное лицо).

6.10. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Университета, а также членов их семей, ректор вправе принять решение о направлении обращения руководителю службы безопасности, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

6.12. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник общего отдела, по согласованию с ответственным исполнителем, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о чем он уведомляется ответственным исполнителем в письменной форме.

6.13. Сроки рассмотрения обращений считаются в календарных днях со дня их регистрации – до 30 (тридцати) дней, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и международными договорами.

6.13.1. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

6.13.2. Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

6.14. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены ответственным исполнителем, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, с сообщением об этом заявителю, направившему обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

6.15. В случае если обращение поступило на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

6.16. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.

6.17. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

7. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

7.1. Порядок постановки обращений на контроль определяется настоящим Регламентом. Исполнение обращений контролируется с целью:

- обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;
- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым они обратились повторно;

– устранения нарушений и привлечения к ответственности лиц, допустивших ненадлежащее рассмотрение обращения и непринятие необходимых мер в рамках его рассмотрения.

7.2. Осуществление контроля за сроками рассмотрения обращений возлагается на общий отдел. Своевременное и полное рассмотрение обращений возлагается на ответственного исполнителя.

7.3. Контроль осуществляется работником общего отдела путем запроса у ответственных исполнителей и/или соисполнителей информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения. Ответственный исполнитель должен в полном объеме исполнять работу/поручение по обращению, учитывая способ получения ответа (направлять ответ на электронную почту заявителя, оформлять ответ либо подготовленный документ для отправки почтой России). Информация об исполнении поручения фиксируется ответственным исполнителем в поручении либо в СЭД.

7.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется работником общего отдела в зависимости от установленного срока рассмотрения.

7.5. Работник общего отдела, осуществляющий контроль, обязан:

- контролировать ход рассмотрения обращений;
- привлекать к рассмотрению обращения специалистов из других структурных подразделений если требуется консолидированный ответ по затрагиваемым вопросам;
- информировать ответственного исполнителя, соисполнителей за 3 (три) рабочих дня об истечении срока рассмотрения обращения;
- содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;
- своевременно докладывать начальнику общего отдела о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

7.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются, в СЭД указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.7. Обращение считается исполненным и подлежит снятию с контроля после фактического исполнения всех содержащихся в нем поручений, документального подтверждения его исполнения и сообщения результатов его рассмотрения заинтересованным органам, организациям и лицам.

7.8. После принятия общим отделом решения о снятии обращения с контроля в СЭД проставляется отметка исполнения и обращение направляется в дело.

8. Порядок организации личного приема граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан

8.1. Предварительная запись на прием и организация приема граждан осуществляется помощником ректора. Запись на прием производится в журнале регистрации личного приема и обращений граждан.

8.2. При записи на прием заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), статус по отношению к Университету, контактный номер телефона, тему или причину обращения. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию другого руководителя, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.3. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 18.00, в пятницу с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 16.45 (кроме выходных и праздничных дней).

8.4. Содержание устного обращения заносится журнал регистрации с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), статуса по отношению к Университету, контактного номера телефона, адреса заявителя и даты приема.

8.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

8.6. Прием граждан ведется в установленные дни недели по графику, утвержденному ректором (проректором). При возникновении необходимости устанавливается дополнительное время личного приема граждан вне графика приема.

8.7. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;
- 2) инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп;
- 4) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие Чернобыльской и других радиационных аварий, катастроф;
- 5) родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
- 6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 7) многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей, родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида, родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;

8) беременные женщины;

9) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

8.8. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.

8.9. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

8.10. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, на втором экземпляре обращения проставляется штамп, дата, фамилия и подпись работника, принявшего обращение. При отсутствии у заявителя второго экземпляра обращения по его просьбе работником выдается зарегистрированная копия обращения.

8.11. Ректор (проректоры) при рассмотрении обращений может приглашать на прием руководителей и работников структурных подразделений, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям, поручать рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений, кроме тех, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения.

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

8.13. По окончании приема в журнал регистрации записывается поручение, решение, исполнение.

8.14. Регистрация поступивших обращений, ответов заявителю, отметка о поручении, исполнении осуществляется в СЭД.

8.15. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

8.16. Зарегистрированные устные обращения в соответствии с резолюцией в течение трех дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

8.17. Контроль за исполнением резолюций, сроками рассмотрения устных обращений осуществляет помощник ректора. За полноту и объективность ответа ответственность несут исполнители, которым поручены рассмотрение обращения и подготовка ответа.

8.18. Срок исполнения поручения по устному обращению не должен превышать 30 дней. В исключительных случаях ректор (проректоры) вправе

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

8.19. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.20. Обращения граждан, поступившие в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет, на официальном сайте Университета, регистрируются в общем отделе или в приемной руководителя. Данные обращения подлежат рассмотрению в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядком рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

9. Организация делопроизводства

9.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется в общем отделе в соответствии с утвержденной инструкцией по делопроизводства Университета.

9.2. Обращения формируются в дела в соответствии с номенклатурой общего отдела.

9.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении дополнительных документов к ним, они прикрепляются к первичному обращению в СЭД. Повторные обращения также связываются в СЭД.

9.4. Сроки хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам устанавливаются в соответствии с Перечнем документов, образующихся в процессе деятельности Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и подведомственных ему организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 ноября 2023 года № 1111.