

## П Р И К А З

От «21» 01 2021 г.

№ 18

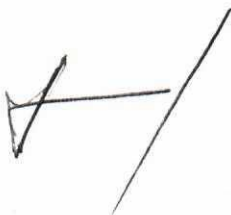
[ Об утверждении Порядка ]

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях контроля за своевременным предоставлением ответов на обращения граждан

### п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок организации работы ФГБОУ ВО «Самарский государственный университет путей сообщения» по рассмотрению обращений граждан.
2. Приказ № 672 от 31.12.2019г. считать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на первого проректора Асабина В.В.

Ректор



И.К. Андрончев

**ВЕРНО:**  
Начальник отдела  
делопроизводства  
и архива СамГУПС



**Порядок**  
**организации работы федерального государственного бюджетного**  
**образовательного учреждения высшего образования**  
**«Самарский государственный Университет путей сообщения»**  
**по рассмотрению обращений граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный Университет путей сообщения» по рассмотрению обращений граждан (далее – Порядок, Университет) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).

1.2. Порядок определяет:

- организацию работы структурных подразделений и сотрудников Университета в процессе рассмотрения обращений граждан;
- организацию личного приема граждан;
- организацию контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Университете и его структурных подразделениях.

1.3. Настоящий Порядок распространяет свое действие на все структурные подразделения Университета.

1.4. Обращения граждан, поступившие в Университет, подлежат обязательному рассмотрению.

1.5. Университет обеспечивает открытость информации о порядке работы с обращениями граждан в соответствии с требованиями законодательства.

**2. Требования к обращениям граждан**

2.1. Под обращениями граждан в настоящем Порядке понимаются направленные в Университет или ректору Университета в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или запрос, а также устное обращение гражданина в Университет.

2.2. Требования к письменным обращениям граждан:

- гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Университета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит дату и личную подпись.

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Письменные обращения граждан принимаются и рассматриваются, если они направлены по почте, электронной почте, курьером, лично переданы гражданином в Университет либо направлены по факсу: 8 (846) 262-30-76.

2.4. Место нахождения Университета, его обособленных структурных подразделений, график их работы указываются на официальном сайте Университета: [https://www.samgups.ru/sveden/common#anchor\\_address](https://www.samgups.ru/sveden/common#anchor_address).

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Университета: 443066, г. Самара, ул. Свободы, д. 2 в

Адрес Университета для самостоятельной подачи письменных обращений: 443066, г. Самара, ул. Свободы, д. 2 в, каб. 307, Отдел делопроизводства и архива.

Режим работы Отдела делопроизводства и архива Университета:

понедельник- четверг: с 08.30 до 17.30;

пятница: с 8.30 до 16.30;

обеденный перерыв: с 12.00 до 12.48.

2.5. Требования к обращениям граждан в форме электронного документа:

- в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ.

- гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Обращение граждан в форме электронного документа может быть подано посредством направления сообщения на электронную почту Университета: [rektorat@samgups.ru](mailto:rektorat@samgups.ru) либо с использованием электронного сервиса «Отправить обращение ректору»: <https://www.samgups.ru/faq/>.

2.7. Адреса электронной почты обособленных подразделений Университета для подачи обращений в форме электронного документа по вопросам, связанным с деятельностью обособленных подразделений, указываются на официальном сайте Университета: [https://www.samgups.ru/sveden/common#anchor\\_address](https://www.samgups.ru/sveden/common#anchor_address).

2.8. Обращения граждан в устной форме подаются и принимаются во время личного приема, организация которого осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

### **3. Прием и регистрация письменных обращений граждан и обращений, поданных в форме электронного документа**

3.1. Все письменные обращения граждан, а также обращения, поступающие в форме электронного документа, принимаются и регистрируются Отделом делопроизводства и архива Университета в течение трех дней с момента их поступления в Университет.

3.2. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением работниками Отдела делопроизводства и архива Университета:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов.

3.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Отдела делопроизводства и архива Университета возвращаются на почту невскрытыми.

3.4. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются (вместе с данными об их отправке и получении).

3.5. При работе с обращениями граждан работник Отдела делопроизводства и архива Университета обязан:

а) регистрировать и направлять обращения граждан ректору Университета (лицу, исполняющему обязанности ректора на время его командировки, отпуска, болезни) для определения работника Университета (структурного подразделения), ответственного за подготовку ответа на обращение;

б) предоставлять справки по обращениям граждан, поступившим в Университет.

3.6. Поступившие письменные обращения передаются ректору Университета (лицу, исполняющему обязанности ректора на время его командировки, отпуска, болезни), который накладывает резолюцию, определяя сотрудников Университета (исполнителей и соисполнителей), ответственных за подготовку ответа на обращение и направляет их через Отдел делопроизводства и архива ответственным исполнителям.

3.7. При наличии в наложенной резолюции двух или нескольких должностных лиц или структурных подразделений Университета, ответственным исполнителем является должностное лицо или структурное подразделение, указанное в резолюции первым.

3.8. Сотрудники Университета, определенные ректором как исполнители (соисполнители) по работе с обращением гражданина несут ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений.

3.9. Отсутствие непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь, другое) не снимает со структурного подразделения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

#### **4. Организация рассмотрения обращений граждан**

4.1. Общий срок рассмотрения обращений граждан по существу определяется в соответствии с Законом и составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения или обращения, поданного в форме электронного документа. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, ректор Университета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на

4.2. Ответы на обращения, поступившие в Университет в письменной форме и форме электронного документа, направляются в форме, указанной в обращении.

4.3. Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии служебных документов, персональные данные третьих лиц без получения на то их согласия.

4.4. Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (часть 2 статьи 6 Закона).

4.6. Если в 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 (часть 1 статьи 11 Закона).

4.7. Письменный ответ на обращение оформляется на официальном бланке университета с указанием ФИО и контактного телефона исполнителя согласно документированной процедуре «Разработка документов» (ДП СМК СамГУПС 4.2.5-01-2017 "Разработка документов"), утвержденной 28.06.2017г., и передается на подпись ректору (лицу, исполняющему обязанности ректора на время его командировки, отпуска, болезни)

4.8. Ответы на обращения, подписанные ректором Университета, регистрируются в Отделе делопроизводства и архива Университета и отправляются адресатам.

4.9. Дата поступления ответа на обращение в Отдел делопроизводства и архива Университета является датой окончательного его исполнения.

## **5. Организация и проведение личного приема граждан**

5.1. Организацию личного приема граждан ректором Университета осуществляет помощник ректора. Ответственного за ведение личного приема в структурных подразделениях назначает руководитель структурного подразделения.

5.2. Помощник ректора/ответственный за ведение личного приема в структурных подразделениях:

а) обеспечивает запись граждан на личный прием по их устным или письменным обращениям;

б) своевременно уведомляет граждан о проведении ректором личного приема, его месте и времени.

5.3. Фиксация записи на личный прием осуществляется в Журнале учета личного приема граждан ректором, в структурных подразделениях - Журнале учета личного приема граждан руководителем структурного подразделения. В Журнал учета личного приема граждан заносится следующая информация: номер записи, фамилия, имя, отчество гражданина, место работы, должность, характер и содержание обращения (вопроса), принятое решение.

5.4. Помощник ректора, ответственные за ведение личного приема в структурных подразделениях в процессе записи гражданина на личный прием вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6. Лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, (по согласованию с руководителем) имеет право отказать в записи на прием в случаях, если гражданин, ходатайствующий о личном приеме:

- отказывается сообщить сведения, указанные в п. 4.4,

- обращается по вопросу, на который ему ранее давались ответы по существу. В этом случае ему сообщается о безосновательности обращения по данному вопросу.

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

5.8. При проведении личного приема граждан ректором присутствует помощник ректора, в случае необходимости, привлекаются другие сотрудники Университета.

5.9. Ответ на устное обращение, с согласия гражданина, может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в соответствующей графе Журнала учета личного приема граждан ректором.

5.10. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме", регистрация и рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

## **6. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан**

6.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

6.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- г) снятие обращений с контроля.

6.3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем и заместителями руководителя структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя, указанные в резолюции.

6.4. Руководители структурных подразделений Университета должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

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