

	МИНОБНАУКИ РОССИИ
	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Р.Е.АЛЕКСЕЕВА» (НГТУ)
	Отдел делопроизводства и документооборота
НГТУ И –ОГ/10-2023	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан

УТВЕРЖДАЮ

Ректор НГТУ

_____ С.М.Дмитриев

«___» _____ 2023 г.

**ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан**

НГТУ И-ОГ/10-2023

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор-проректор по
образовательной деятельности

_____ Е.Г. Ивашкин

	<i>Должность</i>	<i>Подпись /Фамилия И.О.</i>	<i>Дата</i>
Разработал	<i>Начальник отдела</i>	_____ Куликова Е.К.	
Согласовано	<i>Начальник правового управления</i>	_____ Маркеева А.В.	



1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее-Инструкция) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учёта и контроля их исполнения, а также организацию личного приёма граждан руководством и должностными лицами федерального государственного бюджетного учреждения высшего образования «Нижегородского государственного технического университета им. Р.Е. Алексеева» (далее-НГТУ, университет).

1.2. Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г.№ 452 «О типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», Уставом НГТУ.

1.3. Работа по приёму, учёту, регистрации обращений граждан возлагается на отдел делопроизводства и документооборота и ответственных за делопроизводство в структурных подразделениях НГТУ.

1.4. Должностные лица НГТУ несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное разрешение.

1.5. Рассмотрению и разрешению должностными лицами НГТУ подлежат письменные, устные обращения граждан, а также поступившие по электронной почте и путем заполнения специальной формы на сайте университета.

1.6. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности университета, его органов управления, структурных подразделений и т.д.;

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 органов управления или должностных лиц НГТУ, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) либо решением органов управления или должностных лиц НГТУ.

1.7 При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия.



1.8 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности руководства НГТУ или должностного лица университета.

1.9 Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут персональную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Порядок учёта и регистрации письменных обращений граждан

2.1 Все поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни, регистрация производится в первый рабочий день.

2.2 Письменные обращения передаются гражданами :

-лично в отдел делопроизводства и документооборота;

-почтовым отправлением на адрес НГТУ;

-по электронной почте на адрес nntu@nntu.ru или посредством заполнения специальной формы на сайте университета.

2.3 Все конверты, адресованные на адрес НГТУ или конкретному должностному лицу, вскрываются, за исключением конвертов с пометкой «лично» или адресованных общественным организациям.

2.4 Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами НГТУ, должны быть переданы в отдел делопроизводства и документооборота или ответственным за делопроизводство в структурном подразделении не позднее следующего рабочего дня.

2.5 Обращения, поступившие из вышестоящих органов, из редакции газет и журналов, а также от частных лиц, требующих решение ректора, регистрируются в отделе делопроизводства и документооборота. Все остальные – в структурных подразделениях.

2.6 Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование и (или) фамилию, имя, отчество должностного лица;

- 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;

-суть обращения.

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

2.7 При получении обращения по электронной почте или по специальной форме для обращений граждан на сайте университета документ распечатывается, дальнейшая работа с ним проводится как с письменным обращением.

2.8 При поступлении письменного обращения проверяется правильность адресования и наличие приложений. Почтовые конверты к обращениям



сохраняются для установления адреса отправки и для установления даты отправления (получения).

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

2.9 При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и учётный номер, состоящий из индекса структурного подразделения, номера дела по номенклатуре, буквенного индекса и порядкового номера. Например, 10-15/М-25, где:

10-индекс структурного подразделения (отдел делопроизводства и документооборота);

15-номер дела по номенклатуре данного структурного подразделения;

М-начальная буква фамилии автора обращения;

25-порядковый номер обращения.

На коллективных обращениях граждан буквенный индекс состоит из букв «кол».

В случае, если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп ставится на сопроводительном письме.

2.10 При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер. В правом верхнем углу повторных обращений делается пометка «повторно».

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.11 Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее-анонимные сообщения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в качестве автора указывается отметка «анонимное». После рассмотрения анонимного обращения соответствующим должностным лицом оно направляется в дело. Ответ на анонимное обращение не дается.

3. Сроки исполнения письменных обращений и порядок их рассмотрения

3.1 Письменные обращения, поступившие в университет, рассматриваются в течение 30 календарных дней с даты их регистрации, за исключением обращений,



поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3.2 В исключительных случаях срок исполнения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней, по решению должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения гражданина. О необходимости продления срока разрешения обращения исполнителем составляется служебная записка с указанием причин неисполнения в установленный срок. В резолюции должностного лица, продлевающего срок исполнения, должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок. О продлении срока разрешения обращения исполнитель уведомляет автора обращения и отдел делопроизводства и документооборота.

3.3 В НГТУ обращения граждан рассматриваются ректором и должностными лицами в пределах своей компетенции.

3.4 Зарегистрированные в отделе делопроизводства и документооборота обращения граждан передаются ректору по системе электронного документооборота для рассмотрения и дальнейшего направления исполнителю (-ям).

3.5 Обращения граждан, поступившие в институты (филиалы) НГТУ, рассматриваются директорами или лицами, замещающими их в установленном порядке.

3.6 Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нём данных возложена на непосредственного исполнителя и руководителя структурного подразделения-исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п) не снимает со структурного подразделения – исполнителя ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

3.7 Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию НГТУ, направляются в течении 7 дней с даты регистрации в соответствующий орган по принадлежности, о чём в обязательном порядке уведомляется автор.

3.8 По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с автором.

3.9 Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма – запросы. Для соблюдения сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в НГТУ с учётом требований п.2 ст.10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.10 При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностным лицом принимается решение о безосновательности



очередного обращения и прекращения переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.11 Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством РФ, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нём вопросов связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.12 При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников университета, а так же членов их семей, должностное лицо направляет такое обращение проректору по безопасности и принимает решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему подобное обращение о недопустимости злоупотребления своим правом на обращение.

3.13 Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков, и в установленные сроки автору дан ответ.

4. Контроль за исполнением обращений граждан

4.1 Контроль за исполнением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 3 настоящей Инструкции, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

4.2 Контроль за исполнением обращений граждан в НГТУ возлагается на отдел делопроизводства и документооборота.

4.3 В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

4.4 Контроль за исполнением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в НГТУ и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа автору.

4.5 Контроль за исполнением обращения осуществляется в системе электронного документооборота.

4.6 Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству РФ.



Обращения, на которые исполнителем даны промежуточные ответы («принято в работу», «ознакомлен» и т.п.) не снимаются с контроля до направления окончательного ответа автору.

Снятие с контроля обращения гражданина осуществляется:

- при предоставлении исполнителем ответа автору по существу обращения;
- при предоставлении исполнителем информации о личной встрече с автором и решении вопросов, изложенных в обращении;
- при переадресации обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.7 Отдел делопроизводства и документооборота ежемесячно отчитывается перед Министерством науки и высшего образования РФ об итогах работы с обращениями гражданами путём заполнения электронной формы на портале ССТУ.

5. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан.

5.1 Ответ готовится исполнителем на бланке НГТУ установленным порядком : занесение в систему электронного документооборота, визирование ректором на бумажном носителе в 2-х экземплярах с последующей регистрацией в отделе делопроизводства и документооборота.

5.2 Ответы на обращения должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать чёткое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.3 При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем почтовый адрес в соответствии с п.5.1.1 Инструкции по делопроизводству НГТУ. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия проставлена первой или на адрес лица, указанного на конверте.

5.4 Ответы на письменные обращения, поступившие в НГТУ, направляются автору по почтовому адресу заказным письмом через отдел делопроизводства и документооборота. Также допускается отправка ответа по электронной почте или факсу с последующим досылком по почтовому адресу, указанному автором обращения.

5.5 Обращения граждан, ответы на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в соответствии с п. 13.2 Инструкции по делопроизводству НГТУ.

5.6 При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в



хронологическом порядке. В случае появления повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к соответствующей группе документов. Неразрешённые обращения граждан, а так же неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

5.7 По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

6. Организация личного приёма граждан

6.1 Личный приём граждан в НГТУ осуществляют ректор, проректоры, директора институтов (филиалов) и другие должностные лица в соответствии с их компетенцией.

Информация о месте и графике приёма вывешивается в доступном месте в зданиях НГТУ.

6.2 Организацию личного приёма граждан осуществляют:

- у ректора НГТУ- помощник ректора;
- у проректоров – помощники проректоров;
- у директоров институтов (филиалов) и прочих структурных подразделениях – лица, назначенные ответственными за делопроизводство.

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

6.4 Рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан, изложенных на личном приёме, ведётся в том же порядке, что и письменных обращений. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию НГТУ, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления.

6.5 Во время приёма обращение гражданина заносится в учётную карточку приёма посетителей (Приложение). 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 приёма, о чём делается запись в учётной карточке.

6.6 Если во время приёма невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое подлежит рассмотрению в установленном порядке.

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

6.8 По окончании приёма результаты рассмотрения обращения гражданина вносят в учётную карточку.



Приложение

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

№ _____ « _____ » _____ г.

Фамилия, имя, отчество _____

Адрес _____

Место работы _____

Содержание заявления _____

Фамилия ведущего прием _____

Оборотная сторона

Результаты рассмотрения
заявления _____

Дата передачи	Кому направлено на исполнение (срок)	Расписка в получении задания	Отметки о повторных заявлениях (дата)
Отметки о контроле и исполнении			Дело №
			Том №