

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования

«Горно-Алтайский государственный
университет»

(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский
государственный университет)

УТВЕРЖДЕНА

приказом ГАГУ от 09.04.2025 №138,
с изменениями
от 25.08.2026 №206

ИНСТРУКЦИЯ

25.08.2026 № 01-05-73

о порядке учета, рассмотрения обращений
и приема граждан в ГАГУ

1. Область применения

1.1. Настоящая инструкция определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб потребителей университета (обучающихся, родителей/законных представителей обучающихся, работодателей и других заинтересованных граждан) (далее – обращения граждан), а также заявлений сотрудников по личным вопросам. Инструкция устанавливает порядок организации приема граждан по личным вопросам (далее – прием) ректором/лицом, его замещающим, проректорами университета и осуществления контроля их рассмотрения и реализации принятых решений (за исключением апелляционных жалоб, порядок подачи и рассмотрения которых определен действующими локальными нормативными актами университета).

1.2. Инструкция распространяется на всех сотрудников университета и применяется в ректорате, деканатах факультетов, дирекции института/колледжа и иных подразделениях, участвующих в рассмотрении и реализации решений по обращениям граждан.

2. Термины и определения

2.1. В настоящей инструкции применяются термины и определения Федерального закона от 02.05.2022 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

Обращение гражданина (обращение) – направленное в университет письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию внутренних нормативных и распорядительных документов, деятельности подразделений университета, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности университета в интересах сотрудников, потребителей и других заинтересованных сторон.

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 подразделений университета и должностных лиц, либо критика их деятельности.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя руководства либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в университете.

3. Общие положения

3.1. Работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется на основе строгого соблюдения законодательства Российской Федерации, регламентирующего это направление деятельности, Федерального закона 02.05.2022 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также соответствующих нормативных актов Минобрнауки России и положений настоящей Инструкции.

3.2. Работа с обращениями граждан – важное самостоятельное направление деятельности руководства университета, призванное обеспечить соблюдение, защиту, а в необходимых случаях восстановление нарушенных конституционных прав и законных интересов граждан, а также оказывающее существенное влияние на удовлетворенность потребителей, имидж и конкурентоспособность университета.

3.3. Обращение, поступившее в университет, подлежит обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей верхнего и среднего звена управления и по их поручению других должностных лиц.

3.4. При рассмотрении обращений граждан должностные лица знакомятся с их содержанием в целях решения вопроса о принятии их к своему производству либо о направлении другому должностному лицу, если поднятые в них вопросы относятся к компетенции этого должностного лица, либо о невозможности дать ответ по существу поставленных в них вопросов с мотивированным сообщением об этом заявителю.

3.5. При разрешении обращений граждан принимается решение по существу поставленных заявителями вопросов, о чем они извещаются, и обеспечивается практическая реализация принятых решений.

3.6. Ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение обращений граждан в целом по университету несет ректор.

3.7. В университете установлены следующие формы обращения граждан:

а) письменное обращение на имя ректора университета, направленное по почте, нарочно, переданное в отдел делопроизводства;

- б) личное (устное) обращение к ректору университета в установленные часы приема по личным вопросам в непосредственном присутствии;
- в) письменное обращение на имя проректора направленное по почте, нарочно, переданное в деканат/дирекцию;
- г) личное (устное) обращение к проректору в установленные часы приема по личным вопросам в непосредственном присутствии;
- д) обращение в электронной форме к руководству по электронной почте, а также посредством сервиса «Платформа обратной связи» Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

4. Порядок учета и рассмотрения обращений граждан

4.1. Все обращения граждан, поступившие в университет, подлежат регистрации в установленном порядке в течение трех дней с момента их поступления.

4.2. Письма, полученные во время приема, должны быть переданы для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

4.3. Регистрация письменных обращений граждан на имя ректора университета производится отделом делопроизводства в Базе данных регистрации и контроля обращений граждан (далее – база данных) (Приложение №1). Письменные обращения граждан и копии ответа на них хранятся у руководства в соответствии с номенклатурой дел.

4.4. Регистрация письменных обращений граждан на имя проректора производится помощником/секретарем/уполномоченным лицом в Базе данных регистрации и контроля обращений граждан (далее – база данных проректора) (Приложение №1). Письменные обращения граждан и копии ответа на них хранятся у помощника/секретаря/уполномоченного лица.

4.5. Внутривузовские обращения граждан, носящие служебный характер, регистрируются и контролируются в Базе данных внутренних документов в приемной ректора. Обращения работников предприятий и организаций, оформленные без бланка, но подписанные с указанием должности заявителя и удостоверенные печатью предприятия или организации, не рассматриваются как обращения граждан.

4.6. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение ректору/лицу его замещающему/проректору, а после его резолюции исполнителю в минимально короткий срок, но не позднее трех рабочих дней. Передача документа для исполнения производится через отдел делопроизводства университета/секретаря/помощника/уполномоченного лица.

4.7. Если решение вопроса по обращению не входит в компетенцию ректора университета/проректора, то об этом письменно извещается заявитель и вносится запись в базу данных/базу данных проректора.

4.8. Должностные лица при рассмотрении вопросов по обращениям граждан обязаны:

- внимательно и всесторонне разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, в том числе в электронной форме, и принимать другие меры для объективного решения вопроса;

- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, отказы в удовлетворении просьб граждан мотивировать со ссылкой на действующие законодательные и иные нормативные правовые акты;
- своевременно выявлять и устранять причины и условия, порождающие нарушения охраняемых законом прав и интересов граждан, а при невозможности устранить эти причины своими силами вносить обоснованные предложения в вышестоящие органы.

4.9. По каждому обращению в минимально короткий, но не превышающий семидневный срок со дня регистрации обращения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к своему производству с выдачей соответствующих распоряжений по исполнению;
- о ходатайстве по обращению в адрес ректора/ученого совета университета, если решение вопроса не входит в компетенцию проректора;
- о переадресации обращения в организацию/должностном лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения;
- нерассмотрении обращения как анонимного или отсутствия адреса, по которому должен быть дан ответ.

4.10. В целях сохранности подлинников обращений граждан, подлежащих передаче исполнителям, а затем хранению в отделе делопроизводства и у помощника/секретаря/уполномоченного лица на них запрещается делать резолюции и другие надписи. Исполнителям передаются копии обращений с резолюцией, оформленной на отдельном листе (Приложение №2).

4.11. Запрещается направление обращения на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

4.12. Обращения, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени направления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, либо в которых заявитель обжалует решение, принятое по предыдущему обращению, следует считать повторным. При рассмотрении повторного обращения тщательно выясняются причины его поступления и в случае установления факта неполного разрешения ранее поставленных заявителем вопросов принимаются меры к их всестороннему разрешению. За некачественное разрешение поставленных вопросов виновные должностные лица могут быть привлечены к ответственности в установленном порядке.

4.13. Обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатами, дополнительного рассмотрения не требуют и подлежат направлению для сведения исполнителю первичного обращения.

4.14. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то ректор/проректор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу. О данном решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.15. Ответ на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, а также внутреннюю нормативную и распорядительную документацию университета (с тщательной проверкой ссылок) с разъяснением всех затронутых в них вопросов.

4.16. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий письменный ответ, соответствующий действующему законодательству. Поставленные в обращении вопросы считаются разрешенными лишь тогда, когда восстановлены нарушенные права заявителя, удовлетворена его законная просьба, установлены и устранены причины, породившие жалобу, либо правомерно и обоснованно отказано в удовлетворении просьбы.

4.17. Обращения граждан разрешаются в срок до 30 дней со дня их регистрации в университете. В случае если окончание срока разрешения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

4.18. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение сложной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, сроки рассмотрения их могут быть в порядке исключения продлены не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, подавшего обращение.

4.19. Продление срока рассмотрения обращения производится ректором/проректором по мотивированному докладу исполнителя в форме служебной записки не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения. Отметка о продлении срока рассмотрения вносится в базу данных/базу данных проректора с реквизитами уведомления о продлении срока гражданину.

4.20. Ответ на обращение дается гражданину в письменной форме. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, в письменной форме – по почтовому адресу.

4.21. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.22. Состояние работы с обращениями граждан (краткие информационно-статистические данные, результаты использования заявительных материалов в работе по совершенствованию деятельности университета, а также проводимые мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан и приемом граждан и т.п.) отражается в отчете ректора университета Ученому совету университета.

5. Порядок приема граждан

5.1. Прием граждан по личным вопросам ректором/проректором осуществляется в целях рассмотрения их обращений, относящихся к компетенции Ученого совета университета, ректора или других должностных лиц университета.

5.2. Ректором университета посетители принимаются при условии получения ответа из нижестоящих структур, необоснованного отказа в приеме в этих подразделениях или если поставленные вопросы не относятся к компетенции принимавшего лица.

5.3. Часы приема ректора/проректоров устанавливаются приказом ректора. Информация о часах приема граждан по личным вопросам располагается на видных местах в соответствующих помещениях университета. Информация о часах приема ректора также размещается на официальном сайте университета в разделе «Обращения граждан».

5.4. Организация приема граждан ректором университета возлагается на помощника ректора по общим вопросам.

5.5. Прием граждан проректором организует помощник/уполномоченное лицо.

5.6. Запись на прием производится помощником/уполномоченным лицом/секретарем в день обращения граждан, а прием-в установленные часы приема.

5.7. Для учета граждан, записавшихся на прием к ректору университета, заводится карточка личного приема (Приложение №3). Карточку заводит помощник. Для учета граждан, записавшихся на прием к проректору ведется журнал приема граждан (Приложение №4). Журнал ведет помощник/уполномоченное лицо/секретарь.

5.8. При проведении записи на прием гражданин вправе предоставить материалы. Первичную обработку материалов осуществляет помощник/уполномоченное лицо/секретарь с внесением информации в карточку/журнал учета.

5.9. Данные о гражданах, записавшихся на прием, и материалы (включая материалы предварительного изучения вопроса) к рассмотрению передаются ректору/проректору не позднее суток до дня приема.

5.10. При ведении приема граждан делаются записи в карточке/журнале учета.

5.11. Материалы, полученные на приеме граждан, регистрируются в порядке, установленном в пп. 4.2.-4.4. настоящей инструкции и направляются исполнителям с соответствующими резолюциями ректора/проректора, имеющими пометку «Личный прием».

5.12. Контроль сроков и полноты рассмотрения обращений и исполнения резолюций осуществляют помощник/уполномоченное лицо/секретарь. Об обращениях с истекшими сроками исполнения докладывается ректору/проректору еженедельно.

5.13. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. При этом выясняется, какое и кем было ранее принято решение, давался ли

заявителю ответ, в случае необходимости истребуются имеющиеся по данному вопросу материалы.

5.14. Выяснив все обстоятельства, связанные с вопросом, по которому обратился гражданин, должностное лицо в пределах своей компетенции, в необходимости со ссылкой на действующее законодательство Российской Федерации принимает следующее решение:

- в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, дает с согласия посетителя устный ответ на обращение, о чем помощником/лицом уполномоченным/секретарем делается соответствующая запись в карточку/журнал;

- принимает заявление и организует его направление для регистрации, рассмотрения и исполнения;

- отказывает посетителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъясняет, в какую организацию следует обратиться посетителю, если разрешение вопроса, с которым он обратился, не входит в компетенцию ректора/проректора.

5.15. Переданное на прием заявителем письменное обращение учитывается и направляется для рассмотрения в установленном порядке в соответствии с пп. 4.2.-4.4. настоящей инструкции. При этом обращение должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), а также указанием адреса, на который будет направлен ответ.

5.16. Лица, осуществляющие прием граждан, несут ответственность за правильность принятия мер по полученным в ходе приема обращениям, а также за соответствие действующему законодательству принятых ими лично решений, данных разъяснений и рекомендаций.

5.17. Для обеспечения квалифицированного решения вопросов, поставленных посетителем, должностные лица, осуществляющие прием граждан, имеют право привлекать к рассмотрению указанных вопросов сотрудников соответствующих подразделений университета, которые обязаны представлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультационную и другую необходимую помощь.

5.18. Номера телефонов приемной ректора, проректоров университета, по которым производится запись на прием должны быть доступны посетителям на посту службы безопасности корпусов университета и на сайте университета.

5.19. Прием граждан ведется в порядке очередности. Лица, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, депутаты всех уровней, беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

- гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего прием;

- посетитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;
- посетитель нарушает общественный порядок, оскорбляет должностное лицо, проводящее прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями. В указанных случаях делается соответствующая запись в карточке приема/журнале.

5.20. Личный прием работников ректором/проректором проводится также по предварительной записи. Если работник пришел без предварительной договоренности, то помощник может доложить о нем немедленно руководителю или записать его на прием. Если вопрос, по которому работник обращается к руководителю университета относится к разряду экстраординарных и его решение невозможно отложить, работник должен обратиться к помощнику/уполномоченному лицу/секретарю и обосновать причину внеочередного приема. Помощник/уполномоченное лицо/секретарь обязан доложить о ней ректору/проректору и сообщить работнику его решение.

5.21. Личный прием работников проводится конфиденциально, во время приема в кабинете руководителя не должны присутствовать посторонние лица.

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

6. Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан. Анализ и обобщение информации, содержащихся в обращениях граждан.

6.1. За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений, исполнением поручений по ним ведется постоянный контроль, а разрешение наиболее важных из них берется на особый контроль. Организация контроля за состоянием работы с обращениями осуществляется в соответствии с требованиями настоящей инструкции. Срок исполнения обращений граждан, взятых на особый контроль, исчисляется со дня регистрации обращения в базах данных/журналах.

6.2. На контроль ставятся:

- письменные и устные обращения граждан о наиболее значимых фактах и событиях, представляющих интерес для университета;
- обращения, по которым после их доклада ректору университета имеются конкретные поручения или требуется доклад о результатах проверки;
- обращения, по которым ректором/проректорами дано указание о постановке их на особый контроль;
- обращения, результаты разрешения которых должны быть доложены в органы государственной власти и управления, вышестоящие организации;
- обращения работников университета;
- жалобы на неправомерные действия (бездействие) работников университета.

6.3. Непосредственная работа о контроле исполнения поручений ректора возлагается на помощника/начальника отдела делопроизводства проректора – помощника/уполномоченное лицо/секретаря.

6.4. Должностные лица, наделенные правом контроля, осуществляют свои функции в структурных подразделениях университета, в которых исполняют контролируемые обращения, через непосредственных исполнителей и их начальников, ответственных за работу с контрольными документами.

6.5. О постановке на контроль исполнения поручения по обращениям на сопроводительных документах ставится отметка «Контроль».

6.6. Состояние контроля за рассмотрением обращений и исполнением поручений по ним отражается в базе данных/журнале, где производятся записи о ходе исполнения этих поручений, продлении срока их исполнения, с указанием фамилии должностного лица, продлившего срок, фамилии руководителя, который рассматривал результаты проверки и принял окончательное решение по обращению, о результатах разрешения вопросов, поставленных заявителем, дате, форме ответа и фамилии должностного лица, давшего ему устный или подписавшего письменный ответ, о местонахождении обращения и материалов его проверки.

6.7. В целях предотвращения несвоевременного исполнения, а также устранения причин, задерживающих исполнение поручений, лица, наделенные функцией контроля, обязаны своевременно докладывать вышестоящим руководителям о ходе исполнения поручений с указанием причин задержки, а также имеют право в необходимых случаях затребовать из соответствующих подразделений и должностных лиц справки по этим вопросам.

6.8. Контроль рассмотрения устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль своевременного рассмотрения письменных/электронных обращений.

6.9. Снятие с контроля исполнения поручений по обращению производится только по распоряжению должностного лица университета, по указанию которого исполнение было взято на контроль, или другого должностного лица по его поручению.

6.10. Снятие с контроля исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на имя ректора, зарегистрированным в базе данных может производиться начальником отдела делопроизводства.

6.11. Письменное/электронное или устное обращение нельзя считать разрешенным, если в процессе его разрешения были подготовлены и доложены, однако не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов, записок, приказов и т.п.

6.12. Контроль исполнения поручений по обращениям может осуществляться с использованием систем автоматизации делопроизводства.

База данных регистрации и контроля обращений граждан

Корреспонден т	дата документ а	дата и номер регистраци и, код по классифика тору	краткое содержани е документа	решение по рассмотрению	испол нител ь	дата исполнения контроль	основание для снятия с контроля	помещено в дело

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Горно-Алтайский государственный университет»**

Резолюция к обращению №_____от_____

Должность

ФИО

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)**

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА

«___» _____ 20__ года

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

социальное положение: _____

почтовый адрес для ответа: _____

(индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)
адрес эл. почты для ответа: _____

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

2. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

3. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

должность: _____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)

(содержание устного ответа, данного заявителю, с направлением письменного ответа)

(содержание разъяснения заявителю об обеспечении его приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов)

ОСОБЫЕ ОТМЕТКИ:

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное
бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Горно-Алтайский государственный
университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-
Алтайский государственный
университет)

Ленкина ул., д.1 г. Горно-Алтайск
Республика Алтай, 649000

Журнал приема граждан

Дата начала ведения журнала:
" ____ " ____ года
Дата окончания ведения журнала:
" ____ " ____ года

ФИО гражданина, тел, адрес для направления ответа	дата приема	дата и номер регистраци и, код по классифика тору (в случае передачи материалов исполнител ям)	краткое содержани е вопроса	решение по рассмотрению	испол нител ь	дата исполнения контроль	основание для снятия с контроля	Материал/о твет помещен в дело