

**Министерство науки и высшего образования российской Федерации**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГУУ)

**ПРИКАЗ**

«08» апреля 2021 г.

Москва

№ 205-1

Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГУУ

В целях оптимизации работы по рассмотрению обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Государственный университет управления» (далее – ГУУ) и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»  
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Государственный университет управления» (далее – Положение).
2. Начальнику отдела PR М.И.Платоновой разместить Положение на официальном сайте ГУУ.
3. Проректорам довести настоящий приказ до сведения руководителей курируемых структурных подразделений.
4. Работникам ГУУ при работе с письменными обращениями граждан, поступившими в ГУУ, руководствоваться Положением.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио ректора



А.В.Троицкий



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»**  
**(ГУУ)**

Утверждено приказом ГУУ  
от 08 апреля 2021 № 205-1

**Положение**  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении  
высшего образования «Государственный университет управления»

Москва



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»**  
**(ГУУ)**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Государственный университет управления» (далее – Положение) разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон), уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Государственный университет управления» (далее – ГУУ), локальными нормативными актами ГУУ.

1.2. Положение определяет порядок организации приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, правил ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес ГУУ.

1.3. При рассмотрении обращений граждан (далее – обращение), связанных с деятельностью ГУУ, необходимо иметь в виду:

1.3.1. Граждане имеют право обращаться в ГУУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3.2. Граждане реализуют право на обращение в ГУУ свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ГУУ, работников ГУУ, а также членов их семей, работники Общего отдела Управления делами ГУУ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.3.4. В настоящем Положении используются следующие понятия:

Обращение – это направленное в ГУУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГУУ.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГУУ.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц,





**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»**  
**(ГУУ)**

связанных с деятельностью ГУУ, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГУУ и должностных лиц ГУУ, либо критика деятельности ГУУ или должностных лиц ГУУ.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц ГУУ (при упоминании совместно – обращения).

1.4. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности ГУУ или его работников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.5. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.5.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.5.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) работников ГУУ в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. 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 письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГУУ)

## 2. Организация работы с обращениями граждан

2.1. ГУУ рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в ГУУ по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также локальными нормативными актами ГУУ.

2.4. Обращения граждан принимают работники Общего отдела Управления делами ГУУ (далее – Общий отдел), а также работники ГУУ, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (помощники ректора и проректоров, руководители структурных подразделений, юристы, охрана).

2.5. Все письменные обращения граждан фиксируются в программе электронного документооборота Directum RX с указанием даты поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия ГУУ), срока исполнения, реакции гражданина.

2.6. На каждое письменное обращение гражданина заполняется регистрационно-контрольная карточка (РКК).

2.7. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне РКК вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе РКК «Краткое содержание» указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.8. Работники, указанные в п. 2.4 настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений. В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина данным работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить





Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГУУ)

гражданина в приемную ректора или проректоров ГУУ (п. 5.1 настоящего Положения).

2.9. Работник ГУУ, которому поручено рассмотреть обращение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.10. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет Общий отдел.

Общий отдел проводит экспертизу, обобщение полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для ректора и проректоров ГУУ, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.11. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания начальник Общего отдела докладывает начальнику Управления делами или заместителю начальника Управления делами, после чего ректору или проректору ГУУ с сопроводительным письмом для рассмотрения в структурных подразделениях ГУУ, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

2.12. В проекте резолюции ректору или проректору ГУУ, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывается срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.13. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам ГУУ, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.





**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»**  
**(ГУУ)**

2.14. По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.15. В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения сообщается гражданину и в Общий отдел.

2.16. О результатах рассмотрения обращения гражданина руководители структурных подразделений, помощники ректора или проректоров ГУУ готовят проект ответа для представления на подпись ректору или проректорам ГУУ.

2.17. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные ректором и проректорами ГУУ, отправляют через Общий отдел, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Копии визовых экземпляров этих писем передают для хранения в структурное подразделение ГУУ, в котором находится копия обращения гражданина.

2.18. Передача зарегистрированных Общим отделом письменных обращений граждан из одного структурного подразделения ГУУ в другое допускается только по согласованию с начальником или заместителем начальника Управления делами.

2.19. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в структурные подразделения ГУУ, осуществляют руководители этих подразделений.

2.20. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы гражданам, направившим обращения. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.21. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, структурные подразделения ГУУ формируют в дело.

Копии документов, связанных с рассмотрением письменных обращений граждан (поручений ректора (проректоров) по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительных писем, ответов о рассмотрении писем и др.), структурные подразделения ГУУ направляют в Общий отдел.



2.22. 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.

### 3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица ГУУ, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронном виде);
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, направившего обращение, или почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в Отдел архива Управления делами.

В течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, сообщается о нечитабельности его обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор или проректор ГУУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с





Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»  
(ГУУ)

гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.6. В случае поступления в ГУУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте ГУУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта ГУУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.7. Ответ ГУУ на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами находятся в Общем отделе, затем передаются в Отдел архива Управления делами на хранение.

Ответ на обращение подписывает ректор ГУУ или иное уполномоченное лицо.

3.8. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.9. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Первичные материалы и копия ответа хранятся в Общем отделе в течение календарного года, затем передаются в Отдел архива Управления делами для временного хранения согласно номенклатуре дел.

3.10. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы ГУУ.



#### **4. Обращения граждан, поступившие из других организаций, государственных органов и органов местного самоуправления**

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес ГУУ через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в ГУУ из государственных органов и органов местного самоуправления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию, государственный орган или орган местного самоуправления, направивший обращение в ГУУ.

#### **5. Рассмотрение обращений сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации**

5.1. Подготовка и направление ответов на обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (далее – депутат Государственной Думы) осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации».

5.2. При поступлении в ГУУ обращения сенатора Российской Федерации или депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, должностные лица ГУУ, в ведении которых находятся затронутые в обращении вопросы, обязаны в течении 1-2 дней (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения) дать ответ на это обращение и предоставить запрашиваемые документы или сведения.

Если необходимо провести дополнительную проверку или истребовать какие-либо материалы, указанные должностные лица ГУУ обязаны сообщить об этом обратившемуся сенатору Российской Федерации или депутату Государственной Думы.





5.3. Прием, учет, регистрацию и направление на рассмотрение поступающих в ГУУ обращений сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы, а также контроль за их исполнением осуществляет Общий отдел.

5.4. Проекты ответов на обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы готовят руководители структурного подразделения ГУУ в соответствии с поручениями ректора или проректоров ГУУ.

При необходимости структурным подразделениям ГУУ поручается представить материалы по затронутым в запросах и обращениях сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы вопросам.

5.5. Обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы и документы, связанные с их рассмотрением, формируют в дела в соответствии с номенклатурой дел.

## **6. Взаимодействие структурных подразделений ГУУ при рассмотрении обращений граждан**

6.1. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения ГУУ, работающего с обращением, к другому работнику и/или в другое структурное подразделение ГУУ по вопросу рассмотрения обращения гражданина, ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого обращения.

## **7. Ответственность**

7.1. Каждый работник ГУУ несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

7.2. Степень ответственности работников ГУУ может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

7.3. Должностные лица ГУУ несут персональную ответственность за неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации в соответствии со ст. 5.39 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»**  
**(ГУУ)**

7.4. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения ректором ГУУ и действует до его отмены или утверждения нового Положения.



