



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Вологодский государственный университет»  
(ВоГУ)

## П Р И К А З

22.04.2016

№ 07.01-35/0477

Об утверждении Порядка  
рассмотрения обращений  
граждан в университете

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить с 01.05.2016 прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в университете.
2. Признать утратившим силу с 01.05.2016 приказ ректора от 24.03.2015 №07.01-35/0214 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в университете».

Ректор

Л.И. Соколов

**ПОРЯДОК  
рассмотрения обращений граждан  
в университете**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федеральных законов от 29.06.2010 №126-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 07.05.2013 №80-ФЗ, от 02.07.2013 №182-ФЗ, от 24.11.2014 №357-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 №19-П).

1.2. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в университет или ректору, проректору, декану факультета, руководителю структурного подразделения в письменной форме или в форме электронного документа (в том числе через Интернет-приемную на официальном сайте университета) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Обращения, подписанные двумя и более авторами, являются коллективными.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на рассмотрение обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц.

**2. Требования к рассмотрению письменных обращений**

Основными требованиями к рассмотрению письменных обращений являются:

2.1. Осуществление строгого контроля за исполнением поручений по обращениям граждан.

2.2. Соблюдение установленных действующим законодательством сроков работы с обращениями.

2.3. Обязательная аргументация отказов в удовлетворении требований заявителей.

2.4. Недопустимость разглашения 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### 3. Прием, регистрация, направление письменных обращений

3.1. Ведение делопроизводства и осуществление контроля за исполнением поручений должностных лиц университета по письменным обращениям, поступившим в адрес университета, возлагается на отдел документационного обеспечения и архива Управления делами, работников приемных проректоров, приемной директора Педагогического института, приемной директора МТ и работников, ответственных за делопроизводство в структурных подразделениях, в соответствии с приложением № 1 к настоящему Порядку.

3.2. Письменные обращения обучающихся по текущим вопросам рекомендуется оформлять на бланках типовых форм письменного обращения обучающегося на имя ректора, проректора, декана, директора Педагогического института, директора МТ в соответствии с приложениями №№ 2, 3 к настоящему Порядку.

Формы заявлений (обращений) граждан о предоставлении информации о своих персональных данных и формы справок по обращениям граждан о своих персональных данных утверждаются приказом ректора.

3.3. Письменные обращения, поступившие в адрес университета, регистрируются **в день поступления** в электронной базе данных (или в журналах установленной формы) на местах регистрации в соответствии с приложением № 1 к настоящему Порядку. После регистрации обращение направляется на рассмотрение должностному лицу в соответствии с полномочиями.

Поручение об исполнении обращения дается соответствующим должностным лицом письменно в форме резолюции на регистрационной карте документа либо, при отсутствии регистрационной карты, на первом листе обращения. Работник, зарегистрировавший обращение, заносит резолюцию в электронную базу данных (или в журнал установленной формы) и направляет обращение с резолюцией исполнителю.

В случае, если в резолюции руководителя, рассмотревшего обращение, указаны несколько исполнителей, ответственных за исполнение поручения, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа **не позднее, чем за 7 дней до истечения срока исполнения обращения.**

3.4. В случае, если в письменном обращении указывается, что письменный ответ заявителю не требуется, **письменный ответ на обращение не дается**, а информирование о результате рассмотрения заявления производится посредством выдачи заявителю соответствующего документа (копии документа) или ознакомления с ним.

3.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, **ответ на обращение не дается**. Такие обращения представляются должностному лицу, которому они адресованы, для ознакомления, а затем подшиваются в дело.

3.6. Обращения, поступившие повторно, регистрируются с отметкой «повторно», также делается и соответствующая отметка в регистрационной карте обращения либо, при отсутствии регистрационной карты, на первом листе обращения.

Повторными следует считать обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации первого обращения истек установленный срок рассмотрения или заявителя не удовлетворяет данный ему ответ.

3.7. Исполнитель поручения руководителя по обращению обязан:  
рассмотреть обращение по существу и в установленные сроки;  
предложить обоснованное решение и обеспечить в дальнейшем его исполнение;  
подготовить проект ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения и принятом по нему решении;

в случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, изложить в проекте ответа заявителю мотивы отказа, а также указать возможный порядок обжалования принятого по заявлению решения.

3.8. Ответы по обращениям готовятся за подписью должностного лица, рассмотревшего обращение и давшего поручения по нему в соответствии с полномочиями.

3.9. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

3.10. Ответы на обращения регистрируются:

в форме исходящих писем по вопросам работы университета – по месту регистрации обращения;

в форме справок, содержащих персональные данные – работником соответствующего структурного подразделения.

#### **4. Организация личного приема граждан ректором, проректорами, директором Педагогического института, директором МТ**

4.1. Организация личного приема граждан ректором возлагается на начальника Управления делами.

Организация личного приема граждан проректорами, директором Педагогического института, директором МТ возлагается на работников соответствующих приёмных.

4.2. Организация личного приема граждан включает:

а) Выяснение вопроса, интересующего заявителя, и направление заявителя к компетентному должностному лицу.

При первичном обращении посетители направляются, как правило, к проректорам или руководителям структурных подразделений университета, в соответствии с их компетенцией.

На личный прием к ректору, как правило, записываются посетители, ранее обращавшиеся к проректорам и (или) руководителям структурных подразделений, но результат рассмотрения обращения их не удовлетворил.

б) Документационное обеспечение приема:

запись граждан на личный прием к руководителю, назначение по согласованию с руководителем даты и времени приема, оповещение об этом заявителя и информирование руководителя;

регистрацию заявителя в электронной базе данных с указанием сути обращения, фамилии, имени, отчества, места жительства заявителя;

оформление регистрационной карты личного приема установленной формы с указанием фамилии, имени, отчества заявителя, краткого содержания вопроса, даты и времени приема, и дальнейшим внесением сведений о результатах приема, в том числе, устно или письменно был дан ответ;

подготовку (по возможности) необходимых документов для руководителя по поставленным заявителем вопросам;

внесение в электронную базу данных результатов рассмотрения обращения и сведений о поручениях, данных по его исполнению.

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

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

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

## 5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. Для всех видов обращений (индивидуальных и коллективных), поданных в письменной форме, если их рассмотрение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения – **30 дней со дня регистрации.**

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное лицо, давшее поручение по обращению, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. В этом случае заявителю дается письменный промежуточный ответ, в котором обосновывается необходимость продления сроков. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 60 дней.

5.3. Контроль за сроками исполнения обращений возлагается на лиц, ответственных за регистрацию обращений.

5.4. Ответственность и контроль за своевременным, правильным и полным разрешением обращений возлагается на исполнителей, которым в установленном порядке поручено обеспечить исполнение принятых по обращениям решений.

Начальник Управления делами



О.Ю.Линькова

**ПЕРЕЧЕНЬ  
основных видов обращений граждан  
и мест регистрации обращений**

Содержание обращения	Виза согласования	Место регистрации обращений
1	2	3
<b><i>Обращения, адресованные ректору</i></b>		
Обращение гражданина, не работающего и не обучающегося в университете, (заявление, предложение, жалоба), <b>за исключением заявлений о выдаче архивных справок</b>	-	ОДОиА УД
Заявление гражданина, проживающего в общежитии университета, о перерасчете платы за коммунальные услуги	-	ОДОиА УД
Заявление абитуриента о допуске к вступительным испытаниям и к участию в конкурсе (прием в вуз)	-	Отдел организации приема студентов
<b><i>Обращения, адресованные проректору по УР</i></b>		
Заявление гражданина о восстановлении в состав обучающихся с приложением протокола аттестации, индивидуальной сметы расходов (при наличии ИУП)	Декан факультета, директор ПИ (для ПИ), (директор МТ)	Деканат, МТ
Заявление обучающегося об отчислении	Декан факультета, директор ПИ (для ПИ), (директор МТ), УБУиФК*	Деканат, МТ
Заявление обучающегося о переводе с внебюджетной формы обучения на бюджетную	декан факультета, директор ПИ (для ПИ), (директор МТ), УБУиФК*	Деканат, МТ
Заявление обучающегося о переводе с очной формы обучения на заочную, с заочной формы обучения на очную с приложением протокола аттестации, индивидуальной сметы расходов (при наличии ИУП)	Деканы обоих факультетов, директор ПИ (для ПИ), (директор МТ)	Деканат, МТ
Заявление обучающегося о переводе с факультета на факультет (МТ) с приложением протокола аттестации, индивидуальной сметы расходов (при наличии ИУП)	Деканы обоих факультетов, директор ПИ (для ПИ), (директор МТ)	Деканат, МТ

Содержание обращения	Виза согласования	Место регистрации обращений
1	2	3
Заявление обучающегося о переводе с обучения по одной образовательной программе на обучение по другой образовательной программе с приложением протокола аттестации, индивидуальной сметы расходов (при наличии ИУП)	Декан факультета, директор ПИ (для ПИ), (директор МТ)	Деканат, МТ
Заявление обучающегося о переводе с одного курса обучения на другой с приложением протокола аттестации, индивидуальной сметы расходов (при наличии ИУП)	Декан факультета, директор ПИ (для ПИ), (директор МТ)	Деканат, МТ
Заявление обучающегося о переводе из другой образовательной организации в ВоГУ с приложением протокола аттестации, индивидуальной сметы расходов (при наличии ИУП)	Декан факультета, директор ПИ (для ПИ), (директор МТ)	Деканат, МТ
Заявление обучающегося о предоставлении академического отпуска / о выходе из академического отпуска	Декан факультета, директор ПИ (для ПИ), (директор МТ), УБУиФК*	Деканат, МТ
Заявление обучающегося о предоставлении материальной помощи	-	Деканат
Заявление обучающегося о компенсации стоимости проездного билета	Декан факультета	Деканат
Заявление гражданина о приеме в аспирантуру	зав.кафедрой, отдел подготовки кадров высшей квалификации УМУ	УМУ
Заявление аспиранта об отчислении из аспирантуры	Научный руководитель, зав.кафедрой, отдел подготовки кадров высшей квалификации УМУ, УБУиФК*	УМУ
Заявление аспиранта о предоставлении академического отпуска / о выходе из академического отпуска	Научный руководитель, зав.кафедрой, отдел подготовки кадров высшей квалификации УМУ, УБУиФК*	УМУ
Заявление аспиранта о смене научного руководителя	Научный руководитель, зав.кафедрой, отдел подготовки кадров высшей квалификации УМУ	УМУ
Заявление аспиранта о переводе на другую специальность с приложением протокола аттестации, индивидуальной сметы расходов (при наличии ИУП)	Научный руководитель, зав.кафедрой, отдел подготовки кадров высшей квалификации УМУ	УМУ
Заявление обучающегося о компенсационных выплатах (код 20)	-	УМУ

Содержание обращения	Виза согласования	Место регистрации обращений
1	2	3
Заявление обучающегося о выдаче единовременного денежного пособия по окончании университета (код 20)	-	УМУ
Заявление гражданина о выдаче справки о стаже работы на условиях почасовой оплаты труда	-	УМУ
Заявление Заказчика / обучающегося о возврате денежных средств за обучение	ЮО УД	Деканат, МТ, УМУ
Заявление обучающегося о выдаче характеристики	-	Деканат, МТ, УМУ
Заявление обучающегося о смене фамилии, имени, отчества и др. персональных данных	-	Деканат, МТ, УМУ
Заявление обучающегося о проведении репетиционных занятий по дисциплине	Директор Центра «Авангард»	Центр «Авангард»
Заявление гражданина о зачислении на курсы Центра «Авангард»	Директор Центра «Авангард»	Центр «Авангард»
Обращение обучающегося по вопросам организации учебных занятий, содержания и благоустройства учебных помещений, общежития, организации воспитательной работы, питания и др. (предложения, жалобы)	-	Приемная проректора по УР
* виза отдела доходов УБУиФК (ул. Ленина, 15 каб. № 307) / отдела по бухгалтерскому учету СПО УБУиФК (МТ) (ул. Ленина, 15 каб. № 302) проставляется на заявлениях обучающихся по договорам с полным возмещением затрат на отсутствие задолженности до принятия решения по заявлению (резолуция проректора по УР)		
<b>Обращения, адресованные декану</b>		
Заявление обучающегося о переносе сроков сдачи экзаменов, зачетов, курсовых и дипломных работ, о продлении сроков сессии	Зам.декана факультета	Деканат
Заявление обучающегося о выдаче справки об обучении	-	Деканат
Заявление обучающегося о выдаче личных документов из личного дела во временное пользование	-	Деканат
Заявление обучающегося о предоставлении койко-места в общежитии	-	Деканат
Заявление обучающегося о выдаче дубликата студенческого билета, зачетной книжки	-	Деканат



Содержание обращения	Виза согласования	Место регистрации обращений
1	2	3
Заявление обучающегося об изменении темы ВКР	Зав. кафедрой	Деканат
Заявление обучающегося о предоставлении свободных дней в связи с участием в конкурсах, соревнованиях и других мероприятиях городского, регионального, всероссийского уровней, а также по семейным обстоятельствам	Зав. кафедрой	Деканат
<b>Обращения, адресованные директору МТ</b>		
Заявление обучающегося о переносе сроков сдачи экзаменов, зачетов, курсовых и дипломных работ, о продлении сроков сессии	Зам. директора МТ по учебной работе, зав. отделением МТ	МТ
Заявление обучающегося о предоставлении материальной помощи	Социальный педагог МТ	МТ
Заявление обучающегося о компенсации стоимости проездного билета	Социальный педагог МТ	МТ
Заявление обучающегося о компенсационных выплатах детям-сиротам	Социальный педагог МТ	МТ
Заявление обучающегося о выдаче справки об обучении	-	МТ
Заявление обучающегося о выдаче личных документов из личного дела во временное пользование	-	МТ
Заявление обучающегося о предоставлении койко-места в общежитии	Начальник отдела по воспитательной работе МТ, зав. общежитием МТ	МТ
Заявление обучающегося о выдаче дубликата студенческого билета	Зав. отделением МТ	МТ
Заявление обучающегося о предоставлении свободных дней в связи с участием в конкурсах, соревнованиях и других мероприятиях городского, регионального, всероссийского уровней, а также по семейным обстоятельствам	Зав. отделением МТ	МТ
Заявление гражданина о зачислении на подготовительные курсы к ГИА и ЕГЭ	Ответственный за профориентационную работу МТ	МТ
Заявление гражданина, обучавшегося ранее в машиностроительном техникуме, о выдаче архивной справки	-	МТ
<b>Обращения, адресованные директору МРЦПК</b>		
Заявление слушателя МРЦПК о зачислении, отчислении, переносе сроков обучения, о смене фамилии и пр.	-	МРЦПК

Содержание обращения	Виза согласования	Место регистрации обращений
1	2	3
<b>Обращения, адресованные начальнику УД</b>		
Заявление гражданина, не работающего и не обучающегося в университете, <b>о выдаче архивной справки</b>	-	ОДОиА УД
Заявление гражданина о выдаче личных документов из архива	-	ОДОиА УД

Начальник ОДОиА УД



С.В.Климавичюс

**Типовая форма заявления обучающегося,  
адресованного ректору (проректору)**

Ректору (проректору)

Инициалы, фамилия ректора (проректора)

от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя полностью

обучающегося на бюджетной / договорной  
основе (нужное подчеркнуть)

Группа \_\_\_\_\_

Контактные телефоны \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

---

---

---

---

---

---

---

---

Письменный ответ на настоящее заявление не требуется.

Информирование о результате рассмотрения заявления производится  
посредством выдачи соответствующего документа или ознакомления с ним.

\_\_\_\_\_ дата

\_\_\_\_\_ подпись

Приложение №3  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан в университете,  
утвержденному приказом ректора  
от 22.04.2016 № 07.01-35/0477

**Типовая форма заявления обучающегося,  
адресованного декану (директору Педагогического института, директору МТ)**

Декану (директору)

\_\_\_\_\_  
Наименование факультета (института, техникума)

\_\_\_\_\_  
Инициалы, фамилия декана (директора)

от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя полностью

\_\_\_\_\_  
обучающегося на бюджетной / договорной  
основе (нужное подчеркнуть)

Группа \_\_\_\_\_

Контактные телефоны \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Письменный ответ на настоящее заявление не требуется.

Информирование о результате рассмотрения заявления производится  
посредством выдачи соответствующего документа или ознакомления с ним.

\_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_  
подпись