



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Херсонский государственный педагогический университет»



УТВЕРЖДАЮ»

Ректор

Н.И. Шашкова

«12» декабря 2025г.

**Регламент
рассмотрения обращений граждан
в Федеральном государственном бюджетном образовательном
учреждении высшего образования
«Херсонский государственный педагогический университет»**

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Херсонский государственный педагогический университет» (далее соответственно – Регламент, Университет) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы в Университете с обращениями граждан¹, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.

1.2. Положения Регламента распространяются на все поступившие индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Действие Регламента не распространяется на поступившие от граждан письма по вопросам приема на работу в Университет, приема и перевода в Университет для обучения, получения копий документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-правовым вопросам. Указанные письма регистрируются отдельно от обращений граждан и передаются на рассмотрение в установленном порядке.

1.4. Для целей Регламента используются следующие основные термины:

1.4.1. **обращение гражданина** (далее – **обращение**) – поступившее в Университет в письменной или электронной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина²;

1.4.2. **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию в Университете локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию (улучшению) деятельности Университета;

1.4.3. **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности Университета, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов, недостатках в работе Университета и его должностных лиц, либо критика деятельности Университета и его должностных лиц;

1.4.4. **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Университета;

1.4.5. **ответственный исполнитель** – лицо, на которое возложена обязанность по подготовке ответа на поступившее обращение гражданина;

1.4.6. **электронная форма обращения** – обращение, поступившее в форме электронного документа или сообщения по адресу официальной электронной почты hgpurf@yandex.ru.

¹Установленный Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется в том числе на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных Регламентом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

² Рассмотрение устных обращений, полученных во время личного приема граждан, и принятия по ним решений, осуществляется в соответствии с установленным в Университете порядком организации личного приема граждан.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся в Университете, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление Университетом обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в Университета, осуществляет дирекция административных процессов.

2. Порядок приема обращений

2.1. Обращения принимаются на русском и английском языках, регистрируются в отделе делопроизводства и архивного обеспечения в течение 3 (трех) календарных дней с момента поступления обращения в Университет.

2.2. Обращения принимаются:

2.2.1. лично от граждан;

2.2.2. почтовым отправлением на почтовый адрес Университета;

2.2.3. по адресу корпоративной электронной почты hgpurf@yandex.ru.³

2.3. Обращение в обязательном порядке должно содержать:

2.3.1. наименование Университета или фамилию, имя, отчество должностного лица Университета, или должность соответствующего должностного лица Университета (для обращений в письменной форме);

2.3.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

2.3.3. почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения/адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме;

2.3.4. суть обращения;

2.3.5. дату (для обращений в письменной форме);

2.3.6. личную подпись гражданина (за исключением обращений в электронной форме).

2.4. По просьбе гражданина, лично обратившегося в Университет с обращением в письменной форме, выдается расписка (приложение) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения справочной информации по обращению. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

2.5. По письменной просьбе гражданина, направившего обращение в электронной форме, на указанный в обращении адрес направляется информация о поступлении обращения в Университет.

2.6. Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником отдела делопроизводства и архивного обеспечения, при этом:

2.6.1. проверяется правильность адресности обращения;

³ Обращения, направленные на иные адреса корпоративной электронной почты Университета/его должностных лиц, регистрации и рассмотрению не подлежат.

2.6.2. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);

2.6.3. обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 2.3 Регламента.

2.7. Поступившие вместе с обращением в письменной форме подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению в письменной форме вместе с конвертом (под скрепку).

2.8. Работником отдела делопроизводства и архивного обеспечения составляются акты в случаях:

2.8.1. наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;

2.8.2. отсутствия письменных вложений;

2.8.3. отсутствия документов, упоминаемых в обращении в письменной форме или в описи документов, приложенных к нему;

2.8.4. при необходимости – в иных случаях.

2.9. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками отдела делопроизводства и архивного обеспечения. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передается вместе с ними на рассмотрение.

2.10. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.11. Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пункта 2.3 Регламента.

2.12. Обращения, соответствующие требованиям пункта 2.3 Регламента, регистрируются в системе электронного документооборота Университета.

2.13. Обращения, перенаправленные в Университет федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления:

2.14.1. регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину. К регистрационному номеру дополняется первая буква фамилии гражданина;

2.14.2. не регистрируются как обращение, если в сопроводительном письме содержится поручение предоставить в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении. Данный документ регистрируется как переписка с государственными органами.

2.14. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.15. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В системе электронного документооборота проставляется отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения.

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

2.16. Если срок рассмотрения первоначального обращения не истек, то все последующие обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу регистрируются как дополнение к первоначальному обращению⁴.

Дополнение к обращению направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому было направлено первоначальное обращение.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения после регистрации направляются в системе электронного документооборота ректору (далее – руководитель), который в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости)), об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения (исполнения) тем работникам Университета, действия которых обжалуются.

3.2. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя:

3.2.1. предложение об изменении ответственного исполнителя не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты поступления обращения необходимо направить руководителю в системе электронного документооборота для принятия решения. Решение должно быть принято в течение 1 (одного) рабочего дня;

3.2.2. принятое решение об ответственном исполнителе фиксируется в системе электронного документооборота. Обращение поступает на рассмотрение (исполнение) ответственному исполнителю⁵;

3.2.3. ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

3.3. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным.

3.4. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

⁴ Регистрируется обращение с отметкой в регистрационной карточке «в дополнение к № _____».

⁵ При этом сроки рассмотрения (исполнения) обращения не меняются.

3.5. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

3.5.1. внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

3.5.2. принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

3.5.3. соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим Регламентом;

3.5.4. сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости – разъяснять порядок обжалования.

3.7. Ответы на обращения оформляются на бланках Университета за подписью ректора и регистрируются в системе электронного документооборота.

3.8. Ответы на обращения граждан согласовываются с Управлением правового обеспечения в части соответствия ответа законодательству Российской Федерации, подзаконным нормативным правовым актам, Уставу и (или) локальным нормативным актам Университета.

3.9. Ответ на обращение, поступившее в электронной форме, направляется в электронной форме⁶ по адресу электронной почты, указанному в обращении, с официальной электронной почты Университета⁷.

3.10. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо электронному адресу, указанному в обращении.

3.11. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес, за исключением случаев, когда в обращении указан конкретный адрес для ответа с просьбой довести данный ответ для сведения других граждан, подписавших обращение.

3.12. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников и (или) обучающихся в Университете, а также членов их семей, руководитель вправе принять решение о направлении обращения проректору по воспитательной работе и молодежной политике, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.13. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению проректору по воспитательной работе и молодежной политике.

3.14. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем ответственным исполнителем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый и/или электронный адрес поддаются прочтению. Если фамилия, почтовый и/или

⁶ Ответ в электронном виде, подписанный электронной подписью, оформленный в установленном в Университете порядке.

электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то обращение рассматривается без подготовки ответа.

3.15. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется ответственным исполнителем письменно.

3.16. В случае, если обращение не связано с деятельностью Университета, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется ответственным исполнителем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее обращение в письменной форме возвращается гражданину.

3.17. Обращение в письменной форме, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.

3.18. В случае, если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину ответственным исполнителем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их регистрации.

4.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены руководителем, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, с сообщением⁸ об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Университет его обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения. Продление сроков может быть только однократным.

4.3. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать в системе электронного документооборота все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним работникам Университета, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения поручений.

4.4. Соисполнители в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.5. Ответственный исполнитель в срок не позднее 8 (восьми) рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение, его согласование⁹, подписание ответа уполномоченным лицом и регистрацию в системе электронного документооборота.

4.6. Для организации отправки ответа гражданину в письменной форме исполнителю необходимо оформить заявку на отправку корреспонденции в отдел

⁸ При этом распространяются требования, предъявляемые пунктами 4.4–4.8 Регламента.

⁹ Проекты ответов согласуются в системе электронного документооборота, срок согласования составляет не более 1 (одного) рабочего дня.

делопроизводства и архивного обеспечения Университета и предоставить документы для отправки не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до окончания регламентированного срока для ответа на обращение.

4.7. Отдел делопроизводства и архивного обеспечения направляет ответ на обращение гражданину не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения, на основании заявки при условии соблюдения сроков, предусмотренных пунктом 4.6 Регламента.

4.8. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной, нерабочий или нерабочий праздничный день, то ответ на обращение должен быть направлен в ближайший следующий за ним рабочий день.

5. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений

5.1. Исполнение обращений контролируется с целью:

5.1.1. обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;

5.1.2. выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым граждане обратились повторно.

5.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, возлагается на дирекцию административных процессов.

5.3. Контроль осуществляется в системе электронного документооборота, а также путем запроса у ответственных исполнителей и/или соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.

5.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется работником отдела делопроизводства и архивного обеспечения в зависимости от установленного срока рассмотрения.

5.5. Работник отдела делопроизводства и архивного обеспечения, осуществляющий контроль, обязан:

5.5.1. контролировать ход рассмотрения обращений;

5.5.2. информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения с фиксацией напоминания в системе электронного документооборота;

5.5.3. содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;

5.5.4. своевременно докладывать непосредственному руководителю о нарушении хода рассмотрения и исполнения обращений.

5.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.7. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля работником отдела делопроизводства и архивного обеспечения на основании официального ответа гражданину.

5.8. В качестве основания для снятия обращения с контроля в системе электронного документооборота в регистрационной карточке обращения прикрепляются:

5.8.1. ответ на обращение, зарегистрированный в системе электронного документооборота в виде исходящего письма;

5.8.2. пояснительная записка с кратким содержанием ответа, если ответ дан в ходе личного приема;

5.8.3. документ¹⁰, подтверждающий факт отправки ответа на обращение в письменной форме.

5.9. После принятия решения о снятии обращения с контроля работником отдела делопроизводства и архивного обеспечения в регистрационной карточке обращения в системе электронного документооборота автоматически проставляется отметка исполнения, и обращение направляется в дело.

6. Организация делопроизводства по обращениям

6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом делопроизводства и архивного обеспечения Университета и ведется в соответствии с локальными нормативными актами Университета.

6.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в установленном в Университете порядке.

6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

7. Мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений

7.1. Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, начальник отдела делопроизводства и архивного обеспечения представляет руководителю отчет о результатах рассмотрения обращений.

¹⁰ Сканированная копия документа, подтверждающая отправки организациями, осуществляющими услуги почтовой связи.