

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО «КГМТУ»

Е.П. Масюткин

24.04.2025

РЕГЛАМЕНТ ФГБОУ ВО «КГМТУ» ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящий Регламент устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в ФГБОУ ВО «КГМТУ» (далее - образовательная организация, Университет) обращений граждан.

Положения Регламента распространяются на письменные, электронные и устные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Установленный настоящим Регламентом порядок не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормами федеральных конституционных законов и иных федеральных законов (Трудовой Кодекс Российской Федерации, Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, Федеральный закон «О науке и государственной научно-технической политике» от 23.08.1996 № 127-ФЗ и др.), а также Устава ФГБОУ ВО «КГМТУ» и иных локальных нормативных актов университета, изданных в соответствии с упомянутыми законами.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

обращение гражданина (далее - **обращение**) - направленные в образовательную организацию в письменной форме или в форме электронного документа (путем заполнения специальной формы на официальном сайте образовательной организации) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации;

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 образовательной организации, либо критика ее 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 образовательной организации.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в образовательную организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Обращение, поступившее в Университет по вопросам компетенции Университета, подлежит обязательному рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящим Регламентом.

1.6. При рассмотрении обращения образовательной организацией гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

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

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

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу образовательной организации: 298309, Республика Крым, г. Керчь, ул. Орджоникидзе, д. 82.

Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется по месту нахождения Университета по адресу: 298309, Республика Крым, г. Керчь, ул. Орджоникидзе, д. 82.

График работы Университета: понедельник	8.30 - 17.00 (перерыв 12.30 – 13.00)
вторник	8.30 - 17.00 (перерыв 12.30 – 13.00)
среда	8.30 - 17.00 (перерыв 12.30 – 13.00)

четверг	8.30 - 17.00 (перерыв 12.30 – 13.00)
пятница	8.30 - 17.00 (перерыв 12.30 – 13.00)
суббота	выходной
воскресенье	выходной

Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте образовательной организации (<http://www.kgmtu>), распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Регламентом.

2.3. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть в электронной форме;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- дату и личную подпись гражданина.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в канцелярии течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию.

2.5. Письменное обращение подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней.

В исключительных случаях руководитель образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Зарегистрированные обращения в день регистрации передаются на рассмотрение руководителю образовательной организации, который изучает обращение и направляет его с соответствующей резолюцией ответственному исполнителю.

Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

2.7. Ответ на обращение оформляется письмом, подписывается руководителем образовательной организации.

Ответ на обращение направляется почтовым отправлением либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если обращение оформлено на иностранном языке;
- если письменное обращение не подписано заявителем;
- если обращение имеет подчистки либо приписки, зачеркнутые слова или иные не оговоренные в них исправления, документы, исполненные карандашом, а также документы с повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать содержание документов.

Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о том, что образовательная организация не может предоставить ответа на полученное письменное обращение в указанных в настоящем пункте случаях, в течение семи дней, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в образовательную организацию.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

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, руководитель образовательной организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в образовательную организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в образовательную организацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.9. Результатом предоставления услуги является:

- принятие решений и направление соответствующих ответов на обращения граждан;
- принятие решений по обращениям граждан на личном приеме;
- оставление обращений без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу представителя/работника Университета, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- оставление обращений без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению. Решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;
- оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;
- оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в образовательной организации проводится руководителем, заместителями руководителя, начальниками структурных подразделений Университета по рабочим дням в соответствии с утвержденными в установленном порядке графиками приема по адресу: Республика Крым, г. Керчь, ул. Орджоникидзе, д. 82.

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

3.3. 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.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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