



**СПбГЭТУ «ЛЭТИ»**  
ПЕРВЫЙ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЙ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет  
«ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)»**  
(СПбГЭТУ «ЛЭТИ»)

---

УТВЕРЖДЕНО

приказом СПбГЭТУ «ЛЭТИ»

от 28.10.2022 № 02/0596

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**

Санкт-Петербург  
2022

## 1. Общие положения

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в СПбГЭТУ «ЛЭТИ» (далее по тексту – Положение) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2. Действие Положения распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан (далее – обращения граждан), поступившие в СПбГЭТУ «ЛЭТИ» (далее по тексту – Университет) в устной/письменной форме или в форме электронных сообщений.

1.3. Работа с обращениями в Университете осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Установленный настоящим Положением 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 СПбГЭТУ «ЛЭТИ» и иных локальных нормативных актов университета, изданных в соответствии с упомянутыми законами.

1.5. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** – обращение гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности Университета, его органов управления, структурных подразделений и т.д.;

**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 органов управления или должностных лиц Университета, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц Университета.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.7. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется Канцелярией.

1.8. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений.

1.9. Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в Университет обращений осуществляет проректор по работе с персоналом и безопасности.

## **2. Порядок приема граждан**

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Университета, осуществляется ректором, проректорами, директорами департаментов, деканами факультетов и директорами институтов или иными уполномоченными работниками Университета.

2.2. Прием граждан осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан утверждается ректором, вывешивается в доступном для посетителей месте.

2.3. В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан.

2.4. Организацию личного приема граждан осуществляют следующие работники:

- у ректора Университета – секретарь ректора;
- у проректоров – секретари проректоров;
- у директоров институтов, деканов факультетов и директоров департаментов – работники, назначенные ответственными за делопроизводство или за работу с обращениями в этих структурных подразделениях Университета;
- в прочих структурных подразделениях (управлениях и отделах) – лица, назначенные соответствующим распорядительным документом.

2.5. Работники, ответственные за организацию личного приема граждан, производят подбор и представляют для доклада руководителям, перечисленным в подпункте 2.4 настоящего Положения (далее – Должностные лица), осуществляющим прием граждан в соответствии с графиком, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

2.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). 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, о чем в карточке делается соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7. Обязанности по оформлению указанных карточек, а также своевременной передаче их в Канцелярию возлагаются на работников, ответственных за организацию личного приема граждан.

2.8. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.9. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.10. В отдельных случаях по жалобам граждан на решения, принятые проректорами и руководителями структурных подразделений Университета,

прием граждан осуществляет ректор.

2.11. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся по карточкам личного приема граждан.

### **3. Прием и регистрация обращений**

3.1. Все поступающие в Университет обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

3.2. Обращения принимаются в Канцелярии и регистрируются в день поступления в Университет.

3.3. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в Канцелярию;
- почтовым отправлением в адрес Университета;
- по аппарату факсимильной связи Университета: (812) 552-60-80.

3.4. Отправка обращений в форме электронных сообщений (электронных обращений) осуществляется:

3.4.1. посредством заполнения специальной формы на сайте Университета (<https://etu.ru>);

3.4.2. путем отправки сообщения по электронному адресу [info@etu.ru](mailto:info@etu.ru).

Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Университета (в том числе электронные адреса работников университета), регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.5. Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. В случае, если в электронном обращении заявителем указан адрес его электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением.

Ответы на обращения, поступившие в Университет по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращениях.

3.7. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля требуется для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего Должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

По просьбе обратившегося гражданина, работником Канцелярии ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов (Приложение № 2) и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.8. Поступившие с обращением копии документов приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

Работником Канцелярии составляются акты (Приложение № 3) в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в трех экземплярах и подписывается двумя работниками Канцелярии. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение, третий поступает в дело канцелярии.

3.9. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.10. Работники Канцелярии регистрируют все обращения, отвечающие требованиям подпунктов 3.5 и 3.7 настоящего Положения, в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству.

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

3.12. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения.

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и на штампе делается отметка «повторно».

Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится отметка «к №\_» (указывается номер предыдущего обращения).

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

обращения гражданина.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, затрагивающие разные вопросы.

3.13. Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в Университет, регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

3.14. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований, содержащихся в подпунктах 3.5 и 3.7 настоящего Положения.

3.15. Обращения по вопросу приёма в Университет для обучения не регистрируются как обращения граждан, а учитываются и передаются в Приёмную комиссию Университета.

3.16. Устные и письменные обращения, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями, содержащимися в подпунктах 2.6, 3.5 и 3.7 настоящего Положения, работники, ответственные за организацию приёма граждан, не позднее одного рабочего дня с даты проведения приема в обязательном порядке передают в Канцелярию для регистрации.

3.17. После регистрации обращения направляются (с учетом утвержденного распределения обязанностей) должностным лицам Университета для рассмотрения и принятия решения о передаче для исполнения в соответствующие структурные подразделения.

3.18. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем работникам, действия которых обжалуются.

#### **4. Рассмотрение обращений**

4.1. Зарегистрированные обращения, адресованные лично ректору, Канцелярия доставляет помощнику ректора, тогда как остальные, – с учетом



утвержденного распределения обязанностей, – передает Должностным лицам.

#### 4.2. Должностные лица:

- рассматривают по существу письменные обращения, доставленные в адрес Университета способами, перечисленными в подпунктах 3.2-3.4 настоящего Положения, а также полученные от граждан на личном приеме;

- принимают обоснованные решения и обеспечивают их исполнение;

- своевременно направляют гражданам мотивированные ответы по их обращениям;

- разъясняют гражданам порядок обжалования принятых решений;

- направляют по запросам других органов государственной власти в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращений;

- осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений и принимают меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Университета, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя.

4.4. Подлинник обращения направляется на исполнение в структурное подразделение, указанное в резолюции соответствующего Должностного лица. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям, подлинник обращения получает исполнитель, указанный в резолюции первым (далее по тексту – ответственный исполнитель).

4.5. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

4.6. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным, с соблюдением требований подпунктов 1.6 и 4.9 настоящего Положения.

4.7. Предложение о замене ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей может быть представлено Должностному лицу,

направившему обращение на рассмотрение, не позднее 3 рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение.

4.8. Решение о замене ответственного исполнителя или смене состава соисполнителей, содержащееся в резолюции Должностного лица, не позднее следующего рабочего дня доводится до сведения вновь назначенных исполнителей.

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

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

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

- сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

4.10. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

4.11. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Университета за подписью того Должностного лица, в адрес которого было адресовано обращение, либо за подписью работников, которым предоставлено право подписи ответов на обращения. Подписанные Должностным лицом или иным уполномоченным работником ответы на обращения в обязательном порядке проходят регистрацию в канцелярии.

4.12. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

4.13. Ответ на обращение, поступившее в Университет посредством электронной почты, по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина. В случае если

гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, последний должен быть направлен как в адрес электронной почты, так и на почтовый адрес.

4.14. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем ответственный исполнитель в письменной форме уведомляет такого гражданина.

4.15. 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.

4.16. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Университета, а также членов их семей, Должностное лицо может направить такое обращение проректору по работе с персоналом и безопасности либо принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.17. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение передается проректору по работе с персоналом и безопасности.

4.18. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

## 5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения рассматриваются в следующие сроки:

- направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы, Минобрнауки России, Правительством Санкт-Петербурга, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений в их адрес, – в срок, указанный в поручении;

- обращения, поступившие в Университет, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.2. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа или устного сообщения заявителю.

5.3. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены Должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Университет письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

5.4. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5.5. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти – уведомление о принятом решении.

5.6. Ответ заявителю регистрируется в Канцелярии как исходящее

письмо.

## **6. Организация делопроизводства при работе с обращениями**

6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется Канцелярией и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в Университете правилами делопроизводства.

6.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Канцелярии.

6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появлении дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

## **7. Анализ работы с обращениями**

7.1. Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, канцелярия представляет помощнику ректора отчет о работе с поступившими обращениями.



**СПбГЭТУ «ЛЭТИ»**  
 ПЕРВЫЙ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЙ

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ  
 федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
 «Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет  
 «ЛЭТИ» им. В.И. Ульянова (Ленина)»  
 (СПбГЭТУ «ЛЭТИ»)

### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия: \_\_\_\_\_

имя: \_\_\_\_\_

отчество (при наличии): \_\_\_\_\_

социальное положение: \_\_\_\_\_

почтовый адрес для ответа: \_\_\_\_\_

(индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)  
 КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

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

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия: \_\_\_\_\_

имя: \_\_\_\_\_

отчество (при наличии): \_\_\_\_\_

должность: \_\_\_\_\_

### ОБРАТНАЯ СТОРОНА КАРТОЧКИ

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)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.



**Приложение 3**

АКТ  
 Настоящий акт составлен “\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
 (наименование структурного подразделения)  
 в том, что при вскрытии пакета (бандероли) за N \_\_\_\_\_, поступившего(ей)  
 “\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. от (из)  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

на имя (в  
 адрес) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

не оказалось  
 (обнаружено) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Подписи работников:

\_\_\_\_\_  
 подпись

/ \_\_\_\_\_  
 расшифровка подписи

\_\_\_\_\_  
 подпись

/ \_\_\_\_\_  
 расшифровка подписи

\_\_\_\_\_  
 подпись

/ \_\_\_\_\_  
 расшифровка подписи

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.