



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

ПРИКАЗ

22.10.2025

№ 1000-0

Об утверждении Порядка работы
по рассмотрению обращений граждан
в ФГБОУ ВО «КНИТУ»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях своевременного и полного рассмотрения обращений граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет» (далее – Порядок) в соответствии с Приложением к настоящему приказу.

2. Приказ от 06.10.2023 №856-о «Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в ФГБОУ ВО «КНИТУ» считать утратившим силу.

3. Начальнику УМК Бандорину В.Г. разместить Порядок на официальном сайте университета.

Срок – в течение 3-х дней с момента выхода настоящего приказа.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника УОКР Харисова И.Ш.

Ректор

Ю.М. Казаков

**Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в федеральном
государственном бюджетном образовательном учреждении высшего
образования Казанский национальный исследовательский технологический
университет»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (далее – обращения), контроля за их рассмотрением и исполнением; определяет порядок анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, выявления причин и характера обращений, а также организацию приема граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет» (далее – Университет).

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

В настоящем Порядке применяются следующие понятия:

1) обращение гражданина – направленные в Университет в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), а также устное обращение гражданина в Университет;

2) предложение – обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности Университета, органов его управления и структурных подразделений;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета, его структурных подразделений и должностных лиц, либо критика деятельности Университета, его структурных подразделений и должностных лиц;

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

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Университета либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Университете.

6) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором либо обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению этого лица в Университет, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его

поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

1.2. Координацию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Университет, осуществляет начальник управления организационного и кадрового развития.

1.3. Письменные обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.4. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование и адрес Университета, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

1.5. Обращение, поступившее в Университет или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В этом обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме на бумажном носителе. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан

2.1. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан, поступивших в Университет, осуществляет канцелярия и помощник ректора.

2.2. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку обращений, в том числе поступивших в форме электронного документа;
- регистрацию обращений (в течение 3 дней);
- уведомление гражданина о переадресации обращения в другую организацию (в течение 7 дней);
- уведомление гражданина о продлении сроков рассмотрения обращений (в течение 7 дней);
- контроль за сроками ответа на обращения (30 дней и продление не более чем на 30 дней);
- обеспечение личного приема граждан.

2.3. Прием обращений граждан осуществляется

- по почтовому адресу: ул. К.Маркса, д.68 . Казань, 420015;
- в канцелярии по адресу: кабинет А-100, ул. К. Маркса, 68, г. Казань, в соответствии с графиком работы: понедельник - четверг с 8:30 до 17:00, в пятницу с 8:30 до 16:00. Обед с 12:00 до 12:45;
- в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом);

– в форме электронного документа через официальный сайт Университета по адресу: https://www.kstu.ru/article.jsp?id_e=94993.

2.4. Информация о графике личного приема ректора Университета, проректоров, директоров институтов (дата, время и место проведения) размещается на официальном сайте Университета.

Контактная информация (адрес, номер кабинета, номер телефона и др.) для предварительной записи на личный прием к ректору Университета, проректорам и директорам институтов размещается на официальном сайте Университета.

2.5. Прием и первичная обработка обращений граждан.

2.5.1. Письменные обращения, поступившие в Университет, передаются ответственному работнику канцелярии для организации работы.

2.5.2. Письменные обращения, поступившие в форме почтового отправления, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия во вскрытом конверте документов; при этом конверты с пометкой «лично» не вскрываются;
- приобщение к обращению вместе с конвертом поступивших с обращением подлинников документов (фотографии, военный билет, документы об образовании и др.) и других приложений.

В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющих в поступивших почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр. В случае обнаружения таких вложений или возникновения подозрения об их наличии всякая дальнейшая работа с почтовыми отправлениями немедленно прекращается и вызывается специалист соответствующего подразделения органа безопасности. Одновременно с вызовом специалиста должны быть приняты меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

При получении письменных обращений, содержащих угрозы совершения террористических актов и других преступлений, принимаются меры для сохранения возможно имеющих на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

При приеме письменных обращений проверяется правильность их адресации. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому предприятию связи невскрытыми для направления адресату.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные документы подклеиваются), которые скрепляются с конвертом, поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и т.д., а также фотографии и другие приложения к письму), прикрепляются под скрепку впереди текста письма. В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма, вставляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается гражданину.

Работник канцелярии составляет акт в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов и др.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается тремя работниками канцелярии. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения **в течение трех рабочих дней**, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

В случае отсутствия в конверте письменных вложений второй экземпляр акта подшивается в номенклатурное дело.

2.5.3. Письменные обращения, поступившие в электронной форме, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия документов, указанных в обращении или в описи документов во вложении к обращению.

В случае отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению, работник возвращает письмо исполнителю.

2.5.3. Обращение гражданина, представляющее собой жалобу на действия / бездействия должностных лиц Университета, не может быть направлено для разрешения указанным в обращении должностным лицам.

2.5.4. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями настоящего Порядка, передаются в канцелярию для их регистрации.

2.6. Регистрация обращений граждан.

2.6.1. Обращения граждан, за исключением обращений, поступивших через официальный сайт Университета (далее – интернет-обращение), соответствующие требованиям настоящего Порядка, подлежат регистрации в информационной системе электронного документооборота (далее – СЭД).

2.6.2. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

2.6.3. Регистрационный номер обращения состоит из порядкового номера и литеры «ог».

2.6.4. Обращения гражданина, направленные им в различные организации по одному и тому же вопросу, но поступившие в результате их перенаправления / переадресации в Университет, регистрируются под одним порядковым номером с добавлением через косую черту номера экземпляра обращения.

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

2.6.6. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В СЭД в регистрационной карточке и на штампе делается отметка «повтор обращения».

При регистрации повторного обращения в СЭД в регистрационной карточке входящего документа в закладке «связанные документы» прикрепляются ссылки на регистрационные карточки предыдущих обращений данного гражданина. 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 по разным вопросам.

2.6.7. Прием письменного обращения может производиться непосредственно от гражданина – автора обращения, курьера, работника социальной службы и др. В этом случае по просьбе на втором экземпляре обращения, который остается у него, канцелярия делает отметку, включающую в себя: регистрационный номер, дату, фамилию и инициалы работника, принявшего обращение, номер телефона канцелярии.

2.6.8. Порядок работы с анонимными обращениями и обращениями, оформленными с нарушением установленных требований, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Зарегистрированные обращения граждан в день их регистрации передаются работниками канцелярии на рассмотрение ректору Университета либо должностному

лицу, которому предоставлено право подписи ответов на обращения граждан (далее – координирующий руководитель).

Координирующий руководитель в течение двух рабочих дней с даты получения обращения гражданина принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), назначает ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителя / соисполнителей, определяет срок рассмотрения обращения и осуществляет контроль исполнения обращения.

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

Ответственный исполнитель и соисполнитель / соисполнители вправе давать поручения по обращению гражданина работникам, непосредственно им подчиненным.

3.3. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей представляется координирующему руководителю, направившему обращение на рассмотрение, в течение трех рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение.

Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей учитывается в информационной системе.

3.4. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращения гражданина 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, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
- готовить ответ гражданину в письменной форме с необходимым обоснованием;
- представлять к обязательной регистрации в СЭД принятые решения по рассмотрению обращения гражданина, в том числе прикреплять к регистрационной карточке исходящего документа сканированные копии документов о принятых решениях.

3.5. При поступлении через официальный сайт Университета или на официальную электронную почту Университета обращений от граждан, оформленных с нарушением требований Федерального закона, работник канцелярии в течение трех рабочих дней направляет гражданину на адрес электронной почты ответ о необходимости обращения в Университет в установленном порядке.

3.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета, направляются в течение семи дней со дня их 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, за исключением случая, указанного в п. 3.8 настоящего Порядка. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Федерального закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы, организации или соответствующим должностным лицам.

3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в связи с этим запретом направление жалобы должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Указанное обращение приобщается в дело.

3.9. На письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ 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 регистрации и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.11. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Университета, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.12. 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.

3.13. 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 Университета 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 Университет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.14. 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.

3.15. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день направления письменного ответа.

В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены ректором, но не более чем на 30 дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в установленном порядке с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

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

3.17. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное

рассмотрение обращений граждан возлагается на исполнителей и соисполнителей.

4. Подготовка ответа на обращение гражданина. Регистрация ответа на обращение гражданина

4.1. Обращение гражданина считается разрешенными (исполненным) только в том случае, если рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, в соответствии с действующим законодательством приняты необходимые меры и гражданину даны исчерпывающие ответы.

4.2. Проект ответа на обращение гражданина готовит назначенный ответственный исполнитель.

Соисполнители, назначенные для рассмотрения обращения гражданина, направляют информацию о результатах рассмотрения обращения гражданина в части возложенных на них функций ответственному исполнителю. Срок представления соисполнителями данной информации устанавливается ответственным исполнителем, но не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина.

4.3. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина ответственный исполнитель не позднее, чем за семь дней до истечения срока рассмотрения обращения гражданина представляет координирующему руководителю служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина. В случае принятия координирующим руководителем решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина ответственный исполнитель незамедлительно готовит уведомление о продлении срока рассмотрения.

Работник канцелярии производит необходимую отметку в СЭД о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в течение одного рабочего дня с даты получения уведомления от ответственного исполнителя.

Уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения готовит в установленном порядке ответственный исполнитель.

4.4. Решение о направлении гражданину ответа на его обращение в соответствии с представленным проектом ответа либо о направлении проекта ответа на доработку принимает координирующий руководитель.

Доработка проекта ответа осуществляется без продления срока рассмотрения обращения.

4.5. Ответ гражданину на обращение подписывает ректор либо иное уполномоченное лицо.

При создании ответа на обращение гражданина (исходящего документа) в СЭД в регистрационной карточке в закладке «связанные документы» необходимо прикреплять ссылку на регистрационную карточку обращения (входящего документа), на который подготовлен ответ.

4.6. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах направляется каждому из них.

4.7. Ответ на интернет-обращение, по желанию гражданина направляется ему на адрес электронной почты либо на почтовый адрес. В случае если гражданин не указал, на какой адрес ему необходимо направить ответ, ответ направляется и на адрес электронной почты, и на почтовый адрес гражданина (в случае, если гражданин указал в обращении почтовый адрес).

4.8. Письмо-ответ гражданину регистрирует работник канцелярии. Регистрационный индекс письма-ответа на обращение гражданина включает в себя: дату, индекс подразделения или должностного лица, подготовившего ответ, порядковый номер исходящего письма-ответа, индекс должностного лица, подписавшего ответ и добавлением литеры «ог».

Работник канцелярии вносит необходимые сведения в СЭД и в течение одного дня после регистрации оформляет почтовое отправление по указанному в обращении гражданина адресу.

Работник канцелярии проставляет запись «В дело» на копии письма-ответа, указывает индекс дела в соответствии с номенклатурой дел Университета и ставит личную подпись.

5. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью:

- обеспечить рассмотрение обращений граждан в установленные сроки и в полном объеме;
- определить содержание принимавшихся ранее мер по обращениям граждан и выявить причины, по которым граждане обратились повторно.

5.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, исполнение решений, принятых по обращениям граждан, возлагается на работника канцелярии Университета.

5.3. Контроль осуществляется в СЭД, а также путем запроса у ответственных исполнителей и / или соисполнителей устной либо письменной информации о ходе рассмотрения обращения гражданина.

5.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения гражданина определяется работником канцелярии в зависимости от установленного срока рассмотрения.

5.5. Работник канцелярии, осуществляющий контроль, обязан:

- контролировать ход рассмотрения обращений;
- информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения с фиксацией напоминания в информационной системе;
- содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;
- своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

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

5.7. Обращения граждан считаются рассмотренными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

После снятия обращения с контроля в информационной системе, в регистрационной карточке обращения автоматически проставляется отметка исполнения и обращение помещается в номенклатурное дело.

5.8. Ежемесячно до 5 числа ответственный работник канцелярии загружает на портал ССТУ.РФ результаты рассмотрения обращений граждан.

6. Личный приём граждан

6.1. Личный прием граждан имеют право осуществлять ректор Университета, а также проректоры и директора институтов по вопросам, отнесенным к их компетенции.

6.2. Ректор Университета проводит личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема в порядке очередности. Организация личного приема и оформление карточки личного приема ректором (приложение 2) возложены на помощника руководителя.

6.3. Помощник ректора ведет журнал предварительной записи на личный прием (приложение 1). Предварительная запись на личный прием по вопросам, отнесенным к компетенции ректора, производится в течение рабочего дня. При записи на личный прием помощник ректора выясняет поступали ли ранее обращения по вопросам, указанным заявителем и какие по ним принимались решения.

6.4. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть обращения. Помощник ректора или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием, заносит в карточку личного приема сведения о гражданине и результаты личного приема.

Ректор или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием, с согласия гражданина дает ему устный ответ на обращение в случае, если в изложенном устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. Об этом делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если гражданин приносит на личный прием письменное обращение, оно регистрируется в установленном порядке.

6.5. Карточки личного приема по окончании личного приема передаются помощником ректора или иным должностным лицом, осуществляющим личный прием, в этот же день в канцелярии. Работник канцелярии переносит сведения о личном приеме в СЭД.

6.6. Устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приема, в Журнале регистрации обращений граждан присваиваются регистрационные номера, соответствующие порядковым номерам, следующим за зарегистрированными в данный день входящими письменными обращениями. В графе «Примечание» ставится отметка «Принято в ходе личного приема».

6.7. Ректор или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием, может во время личного приема отказать гражданину в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Информационно-справочная и аналитическая работа с обращениями граждан

7.1. Гражданин вправе получить информацию в канцелярии, в том числе по телефону, о регистрации его обращения.

В случае если гражданин направил письменное обращение с просьбой сообщить дату и регистрационный номер ранее направленного обращения, работники канцелярии готовят письмо-ответ на бланке письма Университета за подписью начальника УОКР.

В случае если в телефонном звонке гражданин просит сообщить дату и регистрационный номер его обращения, работник канцелярии уточняет фамилию, имя, отчество обратившегося и вопрос, поставленный в тексте письменного обращения, сверяет полученные сведения со сведениями, размещенными в СЭД, и сообщает гражданину требуемую информацию. Если сведения не подтверждаются или гражданин отказывается назвать свои фамилию, имя, отчество, то работник канцелярии вправе не сообщать информацию о дате и номере регистрации обращения.

7.2. Ежемесячно до 5 числа следующего месяца формируется отчет об обращениях граждан. Выгрузка направляется на электронный адрес ssu@minobrnauki.gov.ru.

7.3. Аналитический отчет о работе с обращениями граждан за календарный год (приложение 3) формирует начальник управления организационно-кадрового развития кадров и документационного обеспечения к 15 января года, следующего за отчетным.

В аналитическом отчете о работе с обращениями граждан отражаются сведения об общем количестве принятых обращений граждан, их содержании и результатах рассмотрения.

8. Подготовка и передача обращений граждан на архивное хранение

8.1. Обращения граждан и все документы, связанные с их рассмотрением и принятием по ним решений, передаются ответственному исполнителю в канцелярию для формирования дел.

При приеме от ответственных исполнителей данных документов проверяется их полнота (комплектность). Принятые документы формируются в самостоятельные дела. Повторные обращения граждан или дополнительные документы по исполненному обращению граждан подшиваются в соответствующие дела.

Формирование и хранение дел у исполнителей запрещено.

8.2. Обращения граждан, копии ответов и документы, связанные с его рассмотрением, в том числе документы по личному приему формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Университета.

Сроки хранения обращений, а также аналитических отчетов и служебных записок о работе с обращениями граждан установлены приказом Минобрнауки России от 29.11.2023 № 1111 «О Перечне документов, образующихся в процессе деятельности Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и подведомственных ему организаций, с указанием сроков хранения».

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Порядок вступает в силу с даты утверждения приказом ректора.

9.2. Изменения и дополнения к Порядку производятся приказом ректора.

Приложение 1
к Порядку работы по рассмотрению
обращений граждан в федеральном
государственном бюджетном
образовательном учреждении
высшего образования «Казанский
национальный исследовательский
технологический университет»

Журнал регистрации приема граждан

N п/п	Дата обращения	Фамилия Имя Отчество	Адрес (улица, дом, квартира, контактный телефон)	Краткое содержание	Исполнитель	Резолюция	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2
к Порядку работы по рассмотрению
обращений граждан в федеральном
государственном бюджетном
образовательном учреждении
высшего образования «Казанский
национальный исследовательский
технологический университет»

Карточка личного приема граждан

№ _____

Дата приема «__» _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес _____

Место работы _____

Телефон _____

Льготный состав _____

Повторность: да, нет _____

Тема обращения _____

Результаты рассмотрения _____

Подпись _____

Согласен на устный ответ _____

Подпись заявителя _____

Приложение 3
к Порядку работы по рассмотрению
обращений граждан в федеральном
государственном бюджетном
образовательном учреждении
высшего образования «Казанский
национальный исследовательский
технологический университет»

Статистические данные о работе с обращениями
граждан в Университете

Наименование сведений	Цифровые данные	
	год	год
Поступило всего обращений (письмо, личный прием, электронные обращения)		
в т.ч. электронных обращений (Интернет)		
В т.ч. принято на личном приеме:		
ректором		
проректором		
проректором		
.....		
Взято на контроль		
Решено положительно		
Проверено с выездом на место		