


|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2017        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 1<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

УТВЕРЖДАЮ  
 Ректор,  
 профессор   
 « 19 » января 2017 г. Н. Д. Цхадая

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Ухта  
 2017

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 2<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

## 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан (далее - Порядок) в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Ухтинский государственный технический университет» (далее – университет/УГТУ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Порядок регламентирует работу по учету, регистрации, рассмотрению, разрешению и контролю за исполнением жалоб и обращений граждан, в том числе коллективных обращений, а также организацию личного приема ректором, проректорами университета и директорами институтов.

1.3. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

а) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в университет;

б) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов УГТУ, деятельности администрации университета, институтов, кафедр и других структурных подразделений УГТУ;

в) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе УГТУ или его должностных лиц;


г) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов, либо прав и законных интересов других лиц.

д) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании или другом массовом мероприятии и подписанное организаторами или участниками этого мероприятия.

е) первичное обращение – обращение, ранее не рассматриваемое в университете, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся лиц по уже рассматриваемому вопросу;

ж) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

з) 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.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 3<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

и) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами по вопросам, входящим в компетенцию университета.

1.4. При рассмотрении обращения в УГТУ гражданин имеет право:

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

б) 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;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

1.6. Обращение, поступившее в университет почтой, по факсимильной связи или по электронной почте подлежит рассмотрению в последовательности, установленной настоящим Порядком.

Анонимное обращение не рассматривается.

1.7. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в УГТУ ведется отдельно от других видов документов и возлагается на работника управления делами, а также на работников других структурных подразделений, ответственных за делопроизводство.

Ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в структурных подразделениях несут руководители структурных подразделений.

## 2. Организация приема письменного обращения гражданина

2.1. Прием письменного обращения гражданина в университете осуществляется:

- по почтовому адресу: Первомайская ул., д. 13, г. Ухта, 169300 в управлении делами, каб. 209 «В» в соответствии с графиком работы:

понедельник – четверг с 8.30 до 17.00

перерыв на обед с 13.00 до 14.00

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 4<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

пятница с 8.30 до 14.30

суббота, воскресенье - выходные дни;

- по адресу электронной почты: info@ugtu.net

2.2. Прием и первичная обработка обращения.

2.2.1. Письменное обращение, поступившее в университет, передается руководителю управления делами для организации работы.

2.2.2. Письменное обращение, поступившее в форме почтового отправления, подлежит первичной обработке, в включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия в вскрытом конверте документов; при этом конверты с пометкой «лично» не вскрываются;
- приобщение к обращению вместе с конвертом поступившие с обращением подлинники документов (фотографии, военный билет, документы об образовании и др.) и другие приложения.

Управление делами составляет акт в случаях:

- нарушения целостности упаковки;
- 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 управления делами. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения в течение трех рабочих дней со дня составления акта, 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.

2.2.3. Письменное обращения, поступившие посредством электросвязи, 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, работниками управления делами составляется акт.

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

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 5<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

2.2.4. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица университета, которому это обращение адресовано;
- фамилию, имя, отчество гражданина (отчество указывается при его наличии);
- почтовый адрес гражданина и/или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

2.2.5. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

- наименование университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица университета, которому это обращение адресовано;
- фамилию, имя, отчество гражданина (отчество указывается при его наличии);
- адрес электронной почты гражданина, если ответ должен быть направлен ему в электронной форме, либо почтовый адрес гражданина, если ответ должен быть направлен ему в письменной форме;
- изложение сути обращения.


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

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

2.2.7. Письменное обращение гражданина, полученное во время личного приёма и оформленное в соответствии с требованиями настоящего Порядка, передаётся в управление делами для его регистрации.

2.3. Управление делами регистрирует обращение гражданина, полученное почтой, по факсимильной связи или по электронной почте в день получения в Журнале регистрации обращений (заявлений, предложений, жалоб) граждан» по установленной форме. (Приложение № 1)

2.4. Регистрационный номер на письменном обращении гражданина ставится в правом нижнем углу первого листа документа и состоит из даты и

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 6<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

номера. Номер, состоит из порядкового номера поступившего документа и начальной буквы фамилии автора, например, «187-К».

Регистрационный номер коллективных обращений состоит из даты, порядкового номера и сокращения «колл.» (сокращенной формы слова «коллективный»), например, «188-колл.».

2.5. Обращение в день его поступления передаётся управлением делами помощнику или секретарю руководителя для резолюции.

2.6. После резолюции письменное обращение поступает в управление делами, где в «Журнал регистрации обращений (заявлений, предложений, жалоб) граждан» переносится резолюция, далее обращение передается для исполнения в соответствии с резолюцией и ставится на срокoвый контроль.

### **3. Рассмотрение обращения**

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

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях УГТУ;

в) подготавливает ответ на обращение гражданина и передает его на подпись руководителю, поручившему исполнение.


3.2. Ответ на обращение подписывает ректор УГТУ, проректор или должностное лицо, наделенное полномочиями по этому вопросу ректором.

3.3. Ответ на обращение, поступившее в университет почтой, по факсимильной связи или по электронной почте, направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, либо передается лично гражданину, сделавшему заявление, под подпись на копии ответа, который остается в управлении делами.

### **4. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

4.1. Университет вправе оставить обращение гражданина без рассмотрения, если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников университета, членов их семей, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.2. Ректор вправе принять решение о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 7<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор или уполномоченное на то должностное лицо 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 УГТУ. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. При поступлении на официальную электронную почту УГТУ обращений от граждан, оформленных с нарушением требований Порядка, управление делами в течение трех рабочих дней направляет гражданину на адрес электронной почты ответ о необходимости обращения в университет в установленном порядке.

## **5. Сроки рассмотрения письменного обращения**

5.1. Письменное обращение, поступившие в адрес УГТУ или должностному лицу университета, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации, окончанием - день направления письменного ответа.

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

5.2. 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 руководителю для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5.3. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на исполнителей и соисполнителей.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 8<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

## **6. Подготовка ответа на обращение гражданина. Регистрация ответа на обращение гражданина**

6.1. 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.

6.2. 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.

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

Работник управления делами делает необходимую отметку в Журнале регистрации обращений (заявлений, предложений, жалоб) граждан о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

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


6.4. 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.

6.5. Ответ гражданину на обращение подписывает ректор либо уполномоченное на то должностное лицо.

6.6. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.



|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 9<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

6.7. Ответ на обращение, поступившее в УГТУ через официальный сайт университета, 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).

6.8. Письмо-ответ гражданину регистрируется в управлении делами. Регистрационный номер письма-ответа на обращение гражданина включает в себя: дату, порядковый номер исходящего письма-ответа и индекс дела по номенклатуре дел университета, в которое подшивается переписка по обращениям граждан.

6.9. В Журнал регистрации обращений (заявлений, предложений, жалоб) граждан вносится отметка с номером и датой исходящего документа.

## 7. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

7.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается со дня его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

7.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется работником управления делами университета.

7.3. Обращение гражданина с резолюцией руководителя работник управления делами передает исполнителю и информирует его о сроках подготовки ответа, фиксируя даты информирования в электронной системе «КОНТРОЛЬ».

7.4. Обращение, на которое даётся промежуточный ответ (например, о переносе срока) с контроля не снимается.

7.5. Обращение гражданина может быть снято с контроля по указанию руководителя, который подписывает ответ на обращение после того, как рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

7.6. Снятие документа с контроля осуществляется управлением делами по результатам исполнения документа: ответ на обращение подписан руководителем, зарегистрирован и подготовлен к отправке.

## 8. Личный прием

8.1. Информация о графике личного приема ректора, проректоров, директоров институтов (дата, время и место проведения), а также контактная информация (адрес, номер кабинета, номер телефона и др.) для предварительной

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016         |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 10<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                 |

записи на личный прием, размещается на официальном сайте университета и в приёмных соответствующих должностных лиц.

Прием граждан обеспечивают помощники руководителей и секретари.

8.2. Предварительную запись на личный прием к ректору ведёт приёмная советника при ректорате в Журнале регистрации записи на личный прием к ректору (Приложение № 2).

Предварительная запись на личный прием по вопросам, отнесенным к компетенции ректора, производится в течение рабочего дня.

8.3. При записи на личный приём помощник советника при ректорате выясняет, поступали ли ранее обращения по вопросам, указанным гражданином и какие по ним принимались решения.

8.4. При отсутствии ранее принятых решений по вопросу, а также невозможности адресовать гражданина соответствующему курирующему данный вопрос проректору, гражданину указывается время приема и вносится соответствующая запись в Журнале регистрации записи на личный прием к ректору.

8.3. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть обращения. Помощник ректора заносит в Карточку личного приема сведения о гражданине и результаты личного приема (Приложение № 3).

Ректор с согласия гражданина дает ему устный ответ в случае, если в изложенном устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. Помощник ректора делает соответствующую запись в Карточке личного приема.

8.4. Карточки личного приема по окончании личного приема передаются помощником ректора в этот же день в приёмную советника при ректорате. Помощник советника при ректорате переносит сведения о личном приёме в Журнал регистрации записи на личный прием к ректору.

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема передаётся в управление делами университета и регистрируется в Журнале регистрации обращений (заявлений, предложений, жалоб) граждан в день обращения, согласно настоящему Порядку.

В графе «Примечание» ставится отметка «Принято в ходе личного приема».

8.6. Проректоры и директора институтов проводят личный прием граждан в часы, предусмотренные их рабочим графиком в порядке очередности. Порядок организации личного приема и оформления Карточки личного приема определяется должностным лицом, ведущим личный прием.

8.7. Проректор, директор института может во время личного приема дать разъяснения о том, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину для

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016         |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 11<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                 |

рассмотрения его обращения, если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в их компетенцию.

8.8. Ректор, проректор, директор института может во время личного приема отказать гражданину в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.9. Информация о результатах личного приема (количество обращений, краткое содержание обращений и результаты рассмотрения обращений) ежемесячно представляется в управление делами университета для аналитической обработки и подготовки докладной записки ректору университета.

## 9. Хранение дел по обращениям граждан

9.1. Исполнители ответов на обращения граждан обязаны вернуть документы в управление делами со всеми приложениями. Формирование и хранение этих документов у исполнителей запрещается.

9.2. После исполнения обращение снимается с контроля. В журнале и на самом обращении ставится надпись "В дело № ", обращение подшивается в дело вместе с ответом и хранится в текущем делопроизводстве установленный в соответствии с номенклатурой дел срок.

9.3. Документы в Деле располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение составляет в Деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов, они подшиваются в данной группе документов. При формировании Дел проверяется правильность направления документов в Дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в Дело запрещается.

9.4. Ответственность за сохранность документов граждан в структурных подразделениях университета возлагается на руководителей структурных подразделений, работающих с данной категорией документов, при хранении в управлении делами на начальника управления делами.

9.5. Устанавливается пятилетний срок хранения предложений, заявлений и жалоб граждан в текущем делопроизводстве. При необходимости постоянно действующая Экспертная Комиссия университета может принять решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

Решения Экспертной Комиссии об увеличении сроков хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан или отборе их для хранения подлежат обязательному утверждению ректором УГТУ.

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016         |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 12<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                 |

9.6. Дела, подлежащие постоянному, а также временному (свыше 10 лет) хранению, передаются в архив университета через год после хранения в текущем делопроизводстве.

По истечении установленных сроков хранения обращения граждан подлежат уничтожению в порядке установленном Инструкцией по делопроизводству УГТУ.

Разработал

Начальник управления делами



Е. Н. Растегаева

СОГЛАСОВАНО

Директор ДБиОР



В. А. Крапивин

Советник при ректорате



Г. В. Коршунов

Заместитель главного юриста



А. Д. Павлова

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2016         |
|  | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 13<br>Всего листов 15 |
|  | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                 |

Приложение № 1

Журнал  
регистрации обращений (заявлений, предложений, жалоб) граждан

Титульный лист

|   |
|---|
| <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br><b>«Ухтинский государственный технический университет»</b><br><b>(УГТУ)</b> |
| <b>ЖУРНАЛ</b><br>регистрации обращений<br>(заявлений, предложений, жалоб) граждан   |
| № _____   |
| Начат _____<br>Окончен _____  |


Разворот

| № п/п | Дата поступления обращения | Ф.И.О. заявителя (заявителей) | Адрес заявителя | Тип доставки (письмо, телеграмма, лично и др.) | Поступило из (дата, исх. № сопроводительного письма) |
|-------|----------------------------|-------------------------------|-----------------|--|--|
| 1     | 2                          | 3                             | 4               | 5  | 6  |
|       |                            |                               |                 |  |  |

| Тип обращения (заявление, жалоба, предложение) | Поступило впервые, повторно | Аннотация (кол-во заявителей, поставленные вопросы) | Содержание поручения, Ф.И.О. исполнителя | Результаты рассмотрения обращения | Примечание |
|--|-----------------------------|---|--|-----------------------------------|------------|
| 7  | 8                           | 9   | 10                                       | 11                                | 12         |
|  |                             |   |  |                                   |            |





|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>МИНОБРНАУКИ РОССИИ</b><br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение высшего образования<br>«Ухтинский государственный технический университет»<br>(УГТУ) | СК УГТУ<br>02-2017        |
|   | <b>Департамент безопасности и организационной работы.</b><br><b>Управление делами</b>   | Лист 1<br>Всего листов 15 |
|   | Порядок рассмотрения обращений граждан  | Версия 1.0                |

УТВЕРЖДАЮ

Ректор,  
 профессор

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

Н. Д. Цхадая  
 2017 г.

**ПОРЯДОК  
 РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Ухта  
 2017