МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Пермский государственный национальный исследовательский университет»
(ПГНИУ)

П Р И К А З

«02» сентября 2026 г. № 496

г. Пермь

Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения
обращений граждан

На основании и во исполнение Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Устава Пермского государственного национального исследовательского университета

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан согласно (Приложение к настоящему приказу).

2. Начальнику административного управления (Бахтиной А.В.) обеспечить контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

3. Директору университетского центра «Интернет» (Федорову А.А.) привести систему электронного документооборота в соответствие с настоящим приказом.

4. Начальнику отдела документационного обеспечения (Саравас А.Ф.) довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений ПГНИУ и обеспечить размещение на официальном сайте.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Ректор И.А. Германов

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом ректора ПГНИУ

от «02» сентября 2026 г. № 496

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее — Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2013 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Уставом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Пермский государственный национальный исследовательский университет» (далее — Университет, ПГНИУ).

1.2. Настоящее Положение определяет требования к обращениям граждан, порядок их приема, регистрации и учета, организацию и сроки рассмотрения письменных, электронных и устных обращений, порядок проведения личного приема граждан, правила и сроки рассмотрения отдельных категорий обращений, а также порядок контроля и ответственность за соблюдение требований законодательства Российской Федерации и настоящего Положения в Университете.

1.3. Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленные непосредственно в Университет или должностному лицу Университета документы в письменной или электронной форме предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан в Университет; направленные лично, почтовой связью или через электронную приемную на официальном сайте Университета или «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Обращение сотрудника Университета также рассматривается по правилам настоящего Положения;

предложение – обращение, содержащее рекомендации по улучшению деятельности Университета, совершенствованию локальных нормативных актов, регулирующих его деятельность;

заявление – обращение, содержащее просьбу о содействии в реализации конституционных прав и свобод заявителя или иных лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета и его должностных лиц, либо критика деятельности Университета и его должностных лиц;

жалоба – обращение с просьбой о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

устное обращение – обращение, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан ректором Университета или иными уполномоченными должностными лицами Университета;

электронное обращение – обращение, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи, в том числе через электронную приемную на официальном сайте Университета;

коллективное обращение – обращение двух или более лиц по общему для них вопросу.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Анонимными считаются обращения граждан без указания своего имени, фамилии, адреса. По таким обращениям ответ не дается.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Обращение, поступившее в Университет или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в установленном законом, настоящим Положением порядке и сроки.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, 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 другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Университета, либо фамилию, имя, отчество

должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, электронное обращение допускается без личной подписи.

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

2.3. Гражданин направляет письменное обращение в Университет:

лично на бумажном носителе в приемную ректора г. Пермь, ул. Букирева, 15, каб. 233;

почтовой связью на бумажном носителе, направленное на почтовый адрес: 614068, г. Пермь, ул. Букирева, 15;

в форме электронного документа через официальные каналы связи на электронную почту rector@psu.ru.

2.4. Обращение, поступившее в Университет в форме электронного документа, в том числе через официальную электронную почту Университета, электронную приемную на официальном сайте Университета, или с использованием технического решения единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении, поступившем в Университет в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

3. Порядок регистрации и организация работы с обращениями

3.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в отделе документационного обеспечения Административного управления Университета. Отдел документационного обеспечения осуществляет обработку поступивших обращений и их регистрацию в ЕТИС.

После регистрации обращения отдел документационного обеспечения незамедлительно направляет его ректору Университета и начальнику административного управления на рассмотрение.

Ректор Университета либо лицо, исполняющее его обязанности, рассматривает поступившее обращение, осуществляет его резолюцию (расписание) и направляет обращение сотруднику Университета, в чьи должностные обязанности входит организация работы с обращениями граждан, с одновременным определением ответственных исполнителей и структурных подразделений, компетентных по вопросам, изложенным в обращении.

Указанный сотрудник обеспечивает занесение сведений в Журнал учета обращений граждан (далее – Журнал), а также контроль за дальнейшим рассмотрением обращения в установленные сроки.

При регистрации на обращении проставляется отметка с указанием входящего номера и даты регистрации.

Если заявитель направил несколько обращений по разным вопросам, каждое обращение регистрируется отдельно. При поступлении обращения по пересылке указывается источник его поступления.

3.2 Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства путем ведения Журнала учета обращений граждан (далее – Журнал). Сотрудник Университета, в чьи должностные функции входит работа с обращениями граждан, вносит сведения в Журнал и отвечает за его ведение.

3.3. Ректор или лицо, исполняющее обязанности ректора, назначает круг ответственных лиц и исполнителей по работе с обращением, принимает решение, дает поручения руководителям структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в обращении.

3.4. При направлении обращения сотруднику Университета, в чьи должностные функции входит работа с обращениями граждан, а также должностным лицам, к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в обращении, лицо, распределяющее обязанности в системе электронного документооборота, должно поставить начальника административного управления в ознакомление.

3.5. Сотрудник Университета, в чьи должностные функции входит работа с обращениями граждан, осуществляет контроль за соблюдением руководителями структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в обращении, сроков исполнения поручений ректора и (или) курирующего проректора, обеспечивает своевременное направление ответов на письменные обращения граждан, а также обеспечивает выполнение иных требований настоящего Положения.

3.6. Сотрудник административного управления, в чьи должностные функции входит работа с обращениями граждан, ведет Журнал учета обращений.

В Журнале учета обращений граждан должно быть указано:

- вид обращения (устное или письменное);

- фамилия, инициалы гражданина, подавшего обращение, в именительном падеже;

- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;

- дата регистрации обращения;

- краткое содержание обращения;

- дата ответа;

- результаты и сроки рассмотрения;

- исполнитель.

3.7. Сотрудник административного управления, в чьи должностные функции входит работа с обращениями граждан:

1) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у должностных лиц к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в обращении;

2) совместно с руководителями структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в обращении, начальником административного управления принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в законе;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4. Порядок регистрации и сроки рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Обращение, поступившее в Университет, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях ректор Университета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина.

4.2. Обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию ректора, не относящееся к деятельности Университета, в течение 7 дней со дня регистрации сотрудником, в чьи должностные обязанности входит работа с обращениями граждан, направляется в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.3. Должностные лица Университета по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в срок не более 15 дней, но не более срока, установленного в запросе, предоставить

документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.4. Контроль сроков, указанных в пунктах 4.1 – 4.3 осуществляется начальником административного управления.

4.5. Ответ на обращение подписывается ректором Университета, лицом, исполняющим его обязанности или должностным лицом Университета, которому было направлено обращение. Дата направления ответа и исходящий номер письма проставляется сотрудником отдела документационного обеспечения Университета после того, как письмо подписано, с обязательной отметкой в Журнале.

4.6. Ответ на обращение, поступившее в Университет, или должностному лицу Университета в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении.

4.7. Ответ на обращение, поступившее в Университет, или должностному лицу в письменной форме:

- направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении, если таким способом просил ответить обратившийся гражданин;

- передается лично, с подписью обратившегося гражданина о вручении на копии ответа.

4.8. Контроль за исполнением решений ректора по рассмотрению обращений граждан возлагается на административное управление.

5. Личный приём заявителей

5.1. Личный прием граждан осуществляется ректором Университета и уполномоченными им лицами. Информация об установленных для приема месте, днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Университета и (или) информационный стенд.

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

5.3. Информация об устном обращении гражданина подлежит обязательному занесению в Журнал.

5.4. Содержание устного обращения и ход его рассмотрения фиксируется в протоколе личного приема граждан (далее – Протокол), ведение которого осуществляется лицом, в чьи должностные функции входит работа с обращениями граждан.

5.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В иных случаях по результатам проведенного приема гражданин получает письменный ответ по

существу поставленных в личном обращении вопросов, которые зафиксированы в Протоколе. Письменный ответ дается в сроки и по правилам настоящего Положения.

5.6. По результатам проведенного личного приема гражданин вправе оформить письменное обращение по правилам, установленным настоящим Положением.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Правила рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (анонимное обращение), ответ на такое обращение не дается. В случае, если в обращении не указан обратный адрес, ответ по нему подготавливается в порядке и сроки, установленные настоящим Положением и хранится в материалах дела «до востребования». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2. Университет при поступлении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семь) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. 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 либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

6.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, впоследствии были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Университет или соответствующему должностному лицу.

7. Контроль за исполнением порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль за исполнением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется начальником административного управления Университета.

7.2. Административное управление контролирует рассмотрение обращений граждан с момента регистрации обращений в отделе документационного обеспечения Университета и до момента направления ответа заявителю.

7.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в административном управлении.

7.4. Срок хранения дел с обращениями граждан и документов – 5 (пять) лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой Российской Федерации.

8. Ответственность за исполнение порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет сотрудник административного управления, в чьи должностные функции входит работа с обращениями граждан, а также руководители структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в обращении.

8.2. Проректоры и (или) руководители структурных подразделений, по направлению деятельности которых поступило обращение гражданина

8.2.1. обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

8.2.2. несут персональную ответственность за:

- обеспечение оперативного получения и первичного правового и организационного анализа доводов, изложенных в обращении;
- осуществление взаимодействия с сотрудниками Университета для подготовки документов и решения вопросов, изложенных в обращении;
- подготовку документов в соответствии с утверждённым Порядком для последующего направления их сотруднику административного управления, в чьи должностные функции входит работа с обращениями граждан.

8.3. Начальник административного управления несет персональную ответственность за соблюдение сроков направления ответов гражданину,

обратившемуся в Университет, а также за соблюдение иных сроков, указанных в пунктах 4.1 – 4.3 настоящего Положения.

8.4. Сотрудник административного управления, в чьи должностные функции входит работа с обращениями граждан, несет персональную ответственность за:

- организацию и обеспечение сбора и оформления документов, сведений и материалов, имеющих непосредственное отношение к доводам обращения;
- осуществление взаимодействия с сотрудниками Университета для решения вопросов, изложенных в обращении;
- полноту и юридическую корректность документов, формируемых в связи с обращением гражданина, а также за соблюдение требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- организацию ведения, своевременного и корректного заполнения, а также надлежащего хранения Журнала учета обращений граждан;
- ведение и оформление протокола личного приема граждан;

8.5. Невыполнение или ненадлежащее выполнение требований настоящего Положения является основанием для применения мер дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами ПГНИУ.