

УТВЕРЖДЕН
приказом ректора
ГБОУ АО ВО «АГАСУ»
от «26» марта 2026 г.
№ 88-07

Порядок рассмотрения обращений граждан
в государственном бюджетном образовательном учреждении Астраханской
области высшего образования «Астраханский государственный архитектурно-
строительный 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; а также организацию приема граждан в государственном бюджетном образовательном учреждении Астраханской области высшего образования «Астраханский государственный архитектурно-строительный 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).

1.2. В настоящем Порядке применяются следующие понятия:

- 1) обращение гражданина – направленные в Университет в письменной форме или направленные посредством электросвязи или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, 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;

б) 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.

1.3. Координацию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Университет, осуществляют руководители структурных подразделений в соответствии с проблематикой обращения.

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

1.5. 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.

1.6. Обращение, поступившее в Университет, 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, 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.

2. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан

2.1. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан, поступивших в Университет, осуществляют отдел документационного обеспечения управления и секретарь 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;
- уведомление гражданина о продлении сроков рассмотрения обращений;
- контроль за сроками ответа на обращения;
- обеспечение личного приема граждан.

2.3. Прием обращений граждан осуществляется:

- по почтовому адресу: ул. Татищева, д.18, г. Астрахань, 414056;
- в отделе документационного обеспечения управления по адресу: кабинеты 105,108, ул. Татищева, 18, г. Астрахань, в соответствии с графиком работы: понедельник - пятница с 8:30 до 17:00. Обед с 12:30 до 13:00;
- через официальный сайт Университета по адресу: <http://aracy.pф/> либо посредством официальной электронной почты: agasu@astrobl.ru.

2.4. Информация о графике личного приема ректора Университета, проректоров, директоров колледжей 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 колледжей размещается на официальном сайте Университета.

2.5. Письменные обращения, поступившие в Университет, передаются в отдел документационного обеспечения управления для организации работы по приему, первичной обработке и регистрации в соответствии с правилами, установленными в Университете.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Зарегистрированные обращения граждан в день их регистрации передаются отделом документационного обеспечения управления 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. 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 принятые решения по рассмотрению обращения гражданина.

3.5. При поступлении через официальный сайт Университета или на официальную электронную почту Университета обращений от граждан, оформленных с нарушением требований настоящего Порядка, заведующий административной канцелярией отдела документационного обеспечения управления в течение трех рабочих дней направляет гражданину на адрес электронной почты ответ о необходимости обращения в Университет в установленном порядке

3.6. 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.

3.7. 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.

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

4. Подготовка 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.

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

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 в обязательном порядке регистрируется в отделе документационного обеспечения управления.

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. Контроль осуществляется путем запроса у ответственных исполнителей и / или соисполнителей устной либо письменной информации о ходе рассмотрения обращения гражданина.

5.3. Периодичность проверки хода исполнения обращения гражданина определяется в зависимости от установленного срока рассмотрения.

6. Личный приём граждан

6.1. Личный прием граждан имеют право осуществлять ректор Университета, а также проректоры и директора колледжей 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 результатов личного приема ректором возложены на секретаря руководителя (далее – секретарь ректора).

6.3. Секретарь ректора ведет журнал предварительной записи на личный прием. Предварительная запись на личный прием по вопросам, отнесенным к

компетенции ректора, производится в течение рабочего дня. При записи на личный прием секретарь 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. Секретарь ректора или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием, заносит в журнал 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 журнале личного приема. В случае, если гражданин приносит на личный прием письменное обращение, оно регистрируется в установленном порядке.

6.5. Устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приема, 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».

6.6. 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.

Начальник отдела документационного
обеспечения управления



В.В. Белобородова

Начальник юридического отдела



А.Р. Ахмедова