



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРИВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
(ПривГУПС)

П Р И К А З

05.08.06.2026г.

г.о. Самара

№ 274

[Об утверждении Порядка рассмотрения]
обращений граждан

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях контроля за своевременным предоставлением ответов на обращения граждан

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок организации работы ФГБОУ ВО «Приволжский государственный университет путей сообщения» по рассмотрению обращений граждан (Приложение).
2. Приказ от 21.01.2021 № 18 «Об утверждении Порядка» признать утратившим силу.
3. Начальнику управления цифровых технологий Шаврину В.Ю. разместить настоящий приказ на официальном сайте университета.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор

М.А. Гаранин

ПОРЯДОК
организации работы федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Приволжский государственный университет путей сообщения»
по рассмотрению обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Приволжский государственный университет путей сообщения» по рассмотрению обращений граждан (далее – Порядок, Университет) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.2. Порядок определяет:

- организацию работы структурных подразделений и сотрудников Университета (включая филиалы), в процессе рассмотрения обращений граждан;
- организацию личного приема граждан;
- организацию контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Университете.

1.3. Настоящий Порядок распространяет свое действие на все структурные подразделения Университета (включая филиалы).

1.4. Обращения граждан, поступившие в Университет, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с Законом.

1.5. Университет обеспечивает открытость информации о порядке работы с обращениями граждан в соответствии с требованиями законодательства.

2. Требования к обращениям граждан

2.1. Под обращениями граждан понимаются направленные в Университет (филиал) или должностному лицу Университета (филиала) в письменной форме, или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), обеспечивающей идентификацию и аутентификацию гражданина, предложение, заявление, жалоба или запрос, а также устное обращение гражданина.

2.2. Под должностным лицом понимается лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Университете (филиале).

2.3. Требования к письменным обращениям граждан:

2.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Университета (филиала), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3.3. Место нахождения Университета (филиала), график работы указываются на официальном сайте: <https://www.samgups.ru>.

Место нахождения Университета в г. Самара:

Почтовый адрес: 443066, г. Самара, ул. Свободы, д. 2в.

Адрес для личной подачи: каб. 212, Отдел делопроизводства и архива.

Режим работы отдела делопроизводства и архива Университета:

Понедельник- четверг: с 8-30 до 17-30

Пятница: с 8-30 до 16-30

Суббота- воскресенье: выходной

2.4. Требования к обращениям граждан в форме электронного документа:

2.4.1. Обращение, поступившее в Университет (филиал) или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.4.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, обеспечивающем идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.4.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. Обращения граждан в устной форме подаются и принимаются во время личного приема, организация которого осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

3. Приём и регистрация обращений

3.1. Все письменные обращения, а также электронные обращения, поступившие через Единый портал, регистрируются работниками отдела делопроизводства и архива Университета (уполномоченного структурного подразделения филиала) или должностным лицом Университета (филиала), ответственным за работу с обращениями граждан, в течение трёх дней с момента поступления в Университет (филиал).

3.2. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работниками Отдела делопроизводства и архива Университета (уполномоченного структурного подразделения филиала):

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов.

3.3. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются вместе с данными об их отправке и получении.

3.6. Поступившие письменные обращения, обращения в форме электронного документа, передаются ректору Университета (директору филиала) или лицу, исполняющему обязанности ректора (директора филиала) на время его отсутствия.

3.7. Ректор Университета (директор филиала) или лицо, исполняющее обязанности ректора (директора филиала) на время его отсутствия, накладывает резолюцию, определяя сотрудников Университета (филиала) (исполнителей и соисполнителей), ответственных за подготовку ответа на обращение и направляет их исполнителям.

3.8. При наличии в наложенной резолюции двух или нескольких должностных лиц или структурных подразделений Университета, ответственным исполнителем является должностное лицо или структурное подразделение, указанное в резолюции первым.

3.9. Исполнители несут ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений.

4 Организация рассмотрения обращений

4.1. Письменное обращение, поступившее в Университет (филиал), рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. Ответ на обращение подписывается ректором (директором филиала) или уполномоченным на то должностным лицом, регистрируется и отправляется адресату.

4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Университет

(филиал) в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Университет (филиал) в письменной форме.

4.4. . В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение 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 направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.5. Университет (филиал) или должностное лицо при получении 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.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.8. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то 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 Университет (один и тот же филиал) или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему

обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

4.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5. Личный приём граждан

5.1. Организацию личного приема граждан ректором Университета осуществляет помощник ректора. Ответственного за ведение личного приема в филиалах назначает директор филиала.

5.2. Помощник ректора/ответственный за ведение личного приема в филиалах:

а) обеспечивает запись граждан на личный прием по их устным или письменным обращениям;

б) своевременно уведомляет граждан о проведении ректором (директором филиала) личного приема, его месте и времени.

5.3. Фиксация записи на личный прием осуществляется в Журнале учета личного приема граждан ректором, в филиалах - Журнале учета личного приема граждан директором филиала. В Журнал учета личного приема граждан заносится следующая информация: номер записи, фамилия, имя, отчество гражданина, место работы, должность, характер и содержание обращения (вопроса), принятое решение.

5.4. Помощник ректора, ответственный за ведение личного приема в филиалах в процессе записи гражданина на личный прием вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

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

5.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки,

ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5.8. При проведении личного приема граждан ректором присутствует помощник ректора, в случае необходимости, привлекаются другие сотрудники Университета.

5.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета (филиала) или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.11. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме", регистрация и рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

6. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

6.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

6.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- г) снятие обращений с контроля.

6.3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

6.4. Руководители структурных подразделений (филиалов) Университета должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины,

рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

6.5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.