

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

КАЛУЖСКИЙ ФИЛИАЛ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана
(национальный исследовательский университет)»
(МГТУ им. Н.Э. Баумана)

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом
КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана

от 10.09.2026 № 07.02.01-
02/65

ПОЛОЖЕНИЕ

**Порядок рассмотрения обращений граждан
(юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана**

№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНО Управлением кадровой и административно-правовой работы отдела административно-правовой работы.

2 ВЗАМЕН Положения № 01-04-ПЛ-002-01-2023 «Порядок рассмотрения обращения граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана» (утвержден приказом от 11. 09.2023 № 32-02/82).

3 ВЕРСИЯ 02.

4 СРОК ДЕЙСТВИЯ без ограничения.

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

Содержание

1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины и определения	5
4	Сокращения и обозначения	6
5	Общие положения	6
6	Порядок приема обращения гражданина (юридического лица)	7
7	Требования к обращению гражданина (юридического лица)	8
8	Порядок предоставления ответа на обращение гражданина (юридического лица)	9

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

1 Область применения

1.1 Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана» (далее – положение) устанавливает свою область применения на все обращения граждан (юридических лиц), принятие мер по их своевременному рассмотрению, а также последующему хранению, контролю, анализу, обобщению информации, разработку комплекса мер, направленных на выявление и устранение причин способствующих нарушению прав, свобод и законных интересов при рассмотрении обращений граждан (юридических лиц), установленных федеральными конституционными законами и иными федеральными законами¹.

1.2 Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства (за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами)².

1.3 Требования положения являются обязательным для всех подразделений КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана (далее – филиал).

1.4 Положение разработано с учетом требований Федерального закона № 59-ФЗ.

2 Нормативные ссылки

В положении использованы нормативные ссылки на следующие документы:

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Инструкция № 02-05-ИН-003 02-2024 «По делопроизводству

¹ Согласно части 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ.

² Согласно части 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ.

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

в МГТУ им. Н.Э. Баумана»;

Регламент № 01-04-РГ-005 02-2023 «Работа с организационно-распорядительными документами в МГТУ им. Н.Э. Баумана».

Примечание – При пользовании положением необходимо проверять действие ссылочных документов в информационной правовой системе общего пользования и на корпоративном портале Университета, в разделе «Нормативные документы». Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании положением следует руководствоваться заменяющим (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то нормативный документ, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В положении применены следующие термины и определения:

- 1) автор обращения – гражданин Российской Федерации, объединение граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане, лица без гражданства (за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами), создавшие и направившие обращение в адрес должностного лица Университета, указанные в качестве отправителя или действующие в качестве представителя;
- 2) должностное лицо – директор филиала, начальники управлений по направлениям филиала, начальники отделов филиала;
- 3) жалоба – просьба о восстановлении или защите собственных нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 4) заявление – просьба о содействии в реализации собственных конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе филиала и/или должностных лиц, либо критика деятельности филиала и/или должностных лиц;
- 5) исполнитель – работник филиала, сопровождающий рассмотрение

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

обращения;

6) обращение гражданина (юридического лица) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства (за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами), поданные лично, индивидуально и коллективно в адрес филиала и/или его должностным лицам;

7) предложение – рекомендация по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности филиала.

4 Сокращения и обозначения

В положении применены следующие сокращения и обозначения:

- 1) положение – положение «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»;
- 2) УК и ОАПР – Управление кадровой и административно-правовой работы филиала;
- 3) филиал – КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана.

5 Общие положения

5.1 Обращение гражданина (юридического лица) подлежит обязательной регистрации и последующему рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

5.2 Хранение документов и материалов по обращениям граждан (юридических лиц) осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

филиала в бумажном и/или в электронном виде с учетом электронного реестра системы документооборота.

5.3 За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) предусмотрена ответственность согласно действующему законодательству Российской Федерации³.

6 Порядок приема обращения гражданина (юридического лица)

6.1 Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан (юридических лиц) осуществляется в соответствии с инструкцией № 02-05-ИН-003.

6.2 Организация работы с исходящими документами осуществляется в соответствии с регламентом № 01-04-РГ-005.

6.3 Прием обращений граждан (юридических лиц) в письменной и/или электронной форме организуется следующими способами:

- лично в отдел административно-правовой работы, по адресу: 248002, Калужская область, г.о. Город Калуга, г. Калуга, ул. Университетский городок, зд. 1, каб. 3.26;
- почтовым отправлением в адрес филиала: 248002, Калужская область, г.о. Город Калуга, г. Калуга, ул. Университетский городок, зд. 1;
- электронным письмом посредством заполнения формы на официальном сайте филиала: <https://kf.bmstu.ru/elektronnye-obrashcheniya>;
- электронным письмом на официальный электронный почтовый адрес филиала: bauman.kf@bmstu.ru.

6.4 Обращение гражданина (юридического лица), направленное на иные адреса, в том числе на адреса работников филиала в домене @bmstu.ru, не указанные в пункте 6.3 положения, регистрации и рассмотрению не подлежит.

³ Согласно статье 15 Федерального закона №59-ФЗ.

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

6.5 Для устного обращения гражданину (представителю юридического лица) необходимо предварительно направить сведения на электронный адрес филиала (bauman.kf@bmstu.ru) с указанием:

- в теме письма: «Запись на личный прием»;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина или сведения о представителе юридического лица (с указанием наименования организации);
- суть обращения.

6.6 Информация о дате и времени приема направляется должностным лицом филиала, ответственным за прием по поступившему вопросу на электронный адрес, с которого поступило обращение гражданина (юридического лица), с уведомлением отдела административно-правовой работы.

7 Требования к обращению гражданина (юридического лица)

7.1 Обращение гражданина (юридического лица) в обязательном порядке должно содержать⁴:

- наименование филиала, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица и/или должность соответствующего лица филиала;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) автора обращения;
- почтовый адрес и/или адрес электронной почты автора обращения, уведомление о необходимости переадресации обращения;
- суть обращения;
- личная подпись или подпись представителя (при электронном обращении не предусмотрено);
- дата (при электронном обращении не предусмотрено) и иную

⁴ Согласно статье 7 Федерального закона №59-ФЗ.

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

информацию в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7.2 При необходимости подтверждения своих доводов автор обращения прилагает дополнительные документы и/или материалы либо ссылается на обращение с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

7.3 Автор обращения вправе обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения⁵.

8 Порядок предоставления ответа на обращение гражданина (юридического лица)

8.1 При рассмотрении обращения гражданина (юридического лица) должностное лицо филиала⁶:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения по существу, при необходимости – с участием автора обращения;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы и материалы согласно действующему законодательству Российской Федерации;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов;
- предоставляет ответ по существу поставленных в обращении доводов и/или вопросов в срок до 30 рабочих дней со дня регистрации, с учетом действующего законодательства Российской Федерации и нормативных документов филиала;
- руководствуется правилами делопроизводства и оформления исходящих документов в соответствии с инструкцией № 02-05-ИН-003

⁵ Согласно статье 5 Федерального закона № 59-ФЗ.

⁶ Согласно статье 10 Федерального закона №59-ФЗ.

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

и регламентом № 01-04-РГ-005.

8.2 Ответ должен содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) автора обращения, которому адресуется письмо, почтовый адрес и/или электронный адрес, по которому должны быть направлены необходимые сведения, текст ответа, должность, подпись фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, дату, регистрационный номер документа, контактный номер телефона исполнителя.

8.3 Ответ на обращение гражданина (юридического лица) может быть направлен следующими способами⁷:

- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении;
- в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении.

8.4 Ответ на обращение гражданина (юридического лица) не предоставляется в случае⁷:

- отсутствия фамилии или наименования юридического лица автора обращения;
- отсутствия почтового и/или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст не поддается прочтению и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.5 При рассмотрении обращения гражданина (юридического лица) не допускается⁸:

- преследование автора обращения в связи с критикой деятельности филиала и/или работников филиала, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
- разглашение сведений, в том числе касающихся частной жизни,

⁷ Согласно статье 11 Федерального закона №59-ФЗ.

⁸ Согласно статье 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

Положение	№ КФ-03-07-ПЛ-001 02-2026 «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»
-----------	---

без согласия автора обращения, и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.6 При рассмотрении отдельных обращений граждан (юридических лиц) могут совершаться следующие действия⁸:

– направление обращения гражданина (юридического лица) в государственный орган в соответствии с компетенциями при наличии сведений о противоправном деянии, о причастном лице;

– направление уведомления о принятии решения о прекращении переписки при наличии вопроса, на который неоднократно ранее давались письменные ответы, при отсутствии новых доводов или обстоятельств и неизменности автора;

– направление сообщения о невозможности предоставления ответа в связи с неразглашением сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– направление сообщения о недопустимости злоупотребления правом и возможности оставления без ответа в случае содержания нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу Университета и (или) должностным лицам, а также членов их семей, и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

