

КАЛУЖСКИЙ ФИЛИАЛ
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана
(национальный исследовательский университет)»
(КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана)

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом
КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана

от 11.09.2023, № 32-02/82

ПОЛОЖЕНИЕ

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

№ 01-04-ПЛ-002-01-2023

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

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

Страница 2 из 13

Управление записями

Таблица 1. Ответственность за локальный нормативный документ (акт)

Структурное подразделение	Должность	Ф.И.О.
1	2	3
Юридический отдел	Начальник юридического отдела	Лисовский П.Я.

Таблица 2. Создание/изменение локального нормативного документа (акта)

Версия	Дата	Инициатор	Краткое описание целей изменений
1	2	3	
01	14.08.2023 г.	Заместитель директора по правовой работе и развитию К.В. Соколов	

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

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

Страница 3 из 13

Содержание

1	Область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины и определения.....	5
4	Сокращения и обозначения	7
5	Общие положения.....	8
6	Порядок приёма обращения гражданина (юридического лица).....	8
7	Требования к обращению гражданина (юридического лица).....	9
8	Порядок предоставления ответа на обращение гражданина.....	10

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

Положение	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) распространяет 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 Положения настоящего документа применяются всеми структурными подразделениями Калужского филиала МГТУ им. Н.Э. Баумана.

2 Нормативные ссылки

В Положении использованы нормативные ссылки на следующие документы:

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

¹ Согласно ч. 2 ст. 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

² Согласно ч. 3 ст. 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

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

Страница 5 из 13

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации;
- Устав Университета, Положение о Калужском филиале МГТУ им. Н.Э. Баумана и иные локальные нормативные акты Университета;
- Положение «Организация делопроизводства МГТУ им. Н.Э. Баумана» № 01-04-ПЛ-004 01-2023;
- Регламент «Работа с организационно-распорядительными документами в МГТУ им. Н.Э. Баумана» № 01-04-РГ-005 02-2023.
- Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в МГТУ им. Н.Э. Баумана» №01-04-ПЛ-041 01-2023

Примечание – При пользовании настоящим Положением необходимо проверять действие ссылочных документов в информационной правовой системе общего пользования и в информационной системе Университета. Если ссылочный документ заменён (изменён), то при пользовании настоящим Положением следует руководствоваться заменяющим (изменённым) документом. Если ссылочный документ отменён 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:

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

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

Страница 6 из 13

№	Термин	Определение
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, заместитель директора филиала по направлению, начальник отдела кадров и делопроизводства, заместитель директора филиала по информатизации, руководитель структурного подразделения (в рамках полномочий);
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 Калужского филиала МГТУ им. Н.Э. Баумана и (или) должностных лиц, либо критика деятельности Филиала Университета и (или) должностных лиц;
5)	исполнитель	– работник, сопровождающий рассмотрение обращения;

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПД-002-01-2023

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

Страница 7 из 13

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 Калужского филиала МГТУ им. Н.Э. Баумана и (или) его должностным лицам;
7)	предложение	– рекомендация по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Калужского Филиала МГТУ им. Н.Э. Баумана.

4 Сокращения и обозначения

В Положении применены следующие сокращения:

№	Сокращение и обозначение		Значение
1)	КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана	–	Калужский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет)»;
2)	Отдел кадров и делопроизводства	–	структурное подразделение КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана, на которое возложены функции по ведению делопроизводства и регистрации входящей корреспонденции;
3)	Положение	–	Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана».

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

Положение	Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2 Хранение документов и материалов по обращениям граждан (юридических лиц) осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Университета в бумажном и (или) в электронном виде с учётом электронного реестра системы документооборота.

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

6 Порядок приёма обращения гражданина (юридического лица)

6.1 Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан (юридических лиц) осуществляется в соответствии с Положением «Организация делопроизводства в МГТУ им. Н.Э. Баумана» № 01-04-ПЛ-004 01-2023.

6.2 Организация работы с исходящими документами осуществляется в соответствии с Регламентом «Работа с организационно-распорядительными документами в МГТУ им. Н.Э. Баумана» № 01-04-РГ-005 02-2023.

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

- лично в канцелярии КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана, по адресу: 248000, г. Калуга, ул. Баженова, д.2 , каб. № 211;

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

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

Страница 9 из 13

- почтовым отправлением в адрес КФ МГТУ им.Н.Э.Баумана:

248000, г. Калуга, ул. Баженова, д.2;

- электронным письмом на официальный электронный почтовый адрес КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана bauman.kf@bmstu.ru

Обращение гражданина (юридического лица), направленное на иные адреса, в том числе на адреса работников Калужского филиала МГТУ им. Н.Э. Баумана в домене @bmstu.ru, не указанные в п. 6.2 настоящего Положения, регистрации и рассмотрению не подлежат.

6.4 Для устного обращения гражданину (представителю юридического лица) необходимо предварительно направить сведения на электронный адрес КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана (bauman.kf@bmstu.ru) с указанием:

- в теме письма: «Запись на личный приём»;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина или сведения о представителе юридического лица (с указанием наименования организации);

- суть обращения.

6.5 Информация о дате и времени приёма направляется должностным лицом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана в ответ на электронный адрес, с которого поступило обращение гражданина (юридического лица), с уведомлением отдела кадров и делопроизводства.

7 Требования к обращению гражданина (юридического лица)

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

- наименование Калужского филиала МГТУ им. Н.Э. Баумана, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

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

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 информацию в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

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.

7.2 Автор обращения вправе обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8 Порядок предоставления ответа на обращение гражданина (юридического лица)

8.1 При рассмотрении обращения гражданина (юридического лица) должностное лицо Калужского филиала МГТУ им. Н.Э. Баумана⁶:

- 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

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

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

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 (Тридцати) дней со дня регистрации, с учётом действующего законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Университета;

- руководствуется правилами делопроизводства и оформления исходящих документов в соответствии с Положением «Организация делопроизводства в МГТУ им. Н.Э. Баумана» № 01-04-ПД-004 01-2023 и Регламентом «Работа с организационно-распорядительными документами в МГТУ им. Н.Э. Баумана» № 01-04-РГ-005 02-2023.

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 случае⁸:

- отсутствия фамилии или наименования юридического лица автора обращения;

- отсутствия почтового и (или) электронного адреса, по которому

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПД-002-01-2023

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

должен быть направлен ответ;

- если текст не поддаётся прочтению и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.5 При рассмотрении обращения гражданина (юридического лица) не допускается⁹:

- преследование автора обращения в связи с критикой деятельности Калужского филиала МГТУ им. Н.Э. Баумана и (или) работников, 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, 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 действия¹⁰:

- 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

⁹ Согласно ст. 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

¹⁰ Согласно ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

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

Страница 13 из 13

охраняемую федеральным законом тайну;

- направление сообщения о недопустимости злоупотребления правом возможности оставлении без ответа в случае содержания нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу Калужского филиала МГТУ им. Н.Э. Баумана и (или) должностным лицам, а также членов их семей, и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Утверждено приказом КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана:	от 11.09.2023 № 32-02/82	Введено в действие с	11.09.2023
Версия документа:	01	Документ №	01-04-ПЛ-002-01-2023

П Р И К А З

11.09.2023

№ 32-02/82

Об утверждении
Положения «Порядок
рассмотрения обращений
граждан (юридических лиц) в
КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»

В целях установления порядка 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) в соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 02.05.2006 №59-ФЗ приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие Положение «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана» (Приложение).

2. Присвоить положению регистрационный номер – 01-04-ПЛ-002-01-2023.

3. Начальнику отдела кадров и делопроизводства Фомченковой Н.В. обеспечить:

3.1. Учет и хранение оригинала Положения «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана»;

3.2. Размещение Положения «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана» на информационном ресурсе «Электронный университет».

4. Начальнику юридического отдела филиала Лисовскому П.Я. обеспечить консультативное сопровождение Положения «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ

им. Н.Э. Баумана».

4. Руководителям структурных подразделений в срок до 10 рабочих дней обеспечить ознакомление подчиненных работников с Положением «Порядок рассмотрения обращений граждан (юридических лиц) в КФ МГТУ им. Н.Э. Баумана».

5. Настоящий приказ не препятствует физическим и юридическим лицам обращаться самостоятельно к ректору МГТУ им. Н.Э. Баумана.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по правовой работе и развитию Соколова К.В.

Директор филиала



А. В. Царьков