

Приложение  
УТВЕРЖДЕН  
приказом ФГАОУ ВО «СПбПУ»  
от 13.02.2026 № 345

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ПЕТРА ВЕЛИКОГО»



**ПОЛИТЕХ**

Санкт-Петербургский  
политехнический университет  
Петра Великого

**РЕГЛАМЕНТ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В ФГАОУ ВО «СПбПУ»**

Санкт-Петербург  
2026 г.

## 1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в ФГАОУ ВО «СПбПУ» (далее по тексту – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения).

1.3. Действие Регламента не распространяется на поступившие от граждан письма по вопросам приема на работу в ФГАОУ ВО «СПбПУ» (далее – Университет), приема и перевода в Университет для обучения, получения копий документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-правовым вопросам. Указанные письма регистрируются отдельно от обращений граждан.

1.4. Для целей Регламента используются следующие термины:

**Обращение гражданина** – поступившее в Университет предложение, заявление или жалоба, направленное в письменной или электронной форме, а также устное обращение. Рассмотрение устных обращений, полученных во время личного приема граждан, и принятия по ним решений, осуществляется в соответствии с установленным в Университете Порядком организации личного приема граждан.

**Предложение** – рекомендация гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности Университета, его органов управления, структурных подразделений;

**Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц в сфере деятельности Университета, либо

сообщение о нарушении локальных нормативных актов Университета, недостатках в работе органов управления или должностных лиц Университета, либо критика деятельности Университета и его должностных лиц;

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц Университета.

**Электронная форма обращения** - обращение, поступившее в форме электронного документа или сообщения по адресу корпоративной электронной почты [office@spbstu.ru](mailto:office@spbstu.ru), путем заполнения специальной формы на сайте Университета в разделе «Обращения граждан», через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Портал Госуслуг)

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется Канцелярией Университета.

1.7. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений возлагается на руководителя Административного аппарата ректора.

1.8. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений.

## **2. Прием и регистрация обращений**

2.1. Обращения принимаются на русском языке и регистрируются в Канцелярии Университета.

2.2. Обращения принимаются:

2.2.1. Лично от граждан в Канцелярии Университета при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

2.2.2. Почтовым отправлением на юридический адрес Университета.

2.2.3. Путем отправки сообщения по электронному адресу office@spbstu.ru.

Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Университета, регистрации и рассмотрению не подлежат.

2.2.4. Путем заполнения специальной формы на сайте Университета в разделе «Обращения граждан»;

2.2.5. Через Портал Госуслуг.

2.3. Обращение, направленное в письменной форме, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего Должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

2.4. Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего Должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. По просьбе обратившегося гражданина, работником Канцелярии ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов (Приложение № 1). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.6. Все обращения до момента регистрации предварительно проверяются работниками Канцелярии Университета:

2.6.1. Обращение проверяется на соответствие п.2.3 и п.2.4. Регламента;

2.6.2. Проверяется правильность направления обращения;

2.6.3. Почтовые конверты вскрываются и проверяется наличие в них документов.

2.7. Поступившие с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

Работником Канцелярии составляется Акт (Приложение № 2) в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;

- отсутствия письменных вложений;

- отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками Канцелярии. Один экземпляр Акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

2.8. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по Акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.9. Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований, содержащихся в п. 2.3. и 2.4. настоящего Регламента.

2.10. Обращения, перенаправленные в Университет федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления:

2.10.1. регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину;

2.10.2. не регистрируются как обращения в случае, если в сопроводительном письме содержится поручение предоставить в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении. Такие документы регистрируются как входящая корреспонденция.

2.11. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.12. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения.

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и на штампе делается отметка «повторно».

Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится отметка «к № \_\_\_» (указывается номер предыдущего обращения).

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

2.13. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, затрагивающие разные вопросы.

2.14. Обращения по вопросу приёма в Университет для обучения не регистрируются как обращения граждан, а учитываются и передаются в Приёмную комиссию Университета.

2.15. После регистрации обращения направляются (с учетом утвержденного распределения обязанностей) надлежащим Должностным лицам Университета для рассмотрения и принятия решения о передаче для исполнения в соответствующие структурные подразделения.

2.16. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем работникам, действия которых обжалуются.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. Зарегистрированные обращения, адресованные лично ректору, работники Канцелярии направляют помощнику ректора. Остальные – с учетом утвержденного распределения обязанностей, направляются должностным лицам.

3.2. Должностные лица:

- рассматривают по существу письменные обращения, доставленные в адрес Университета способами, перечисленными в п. 2.2. настоящего Регламента;
- принимают обоснованные решения и обеспечивают их исполнение;
- своевременно направляют гражданам мотивированные ответы по их обращениям;
- разъясняют гражданам порядок обжалования принятых решений;
- направляют по запросам других органов государственной власти в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращений;

- осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений и принимают меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Университета, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя.

3.4. Подлинник обращения направляется на исполнение в структурное подразделение, указанное в резолюции соответствующего должностного лица. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям, подлинник обращения получает исполнитель, указанный в резолюции первым (далее по тексту – ответственный исполнитель).

3.5. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя:

3.6. Решение о замене ответственного исполнителя или смене состава соисполнителей, содержащееся в резолюции должностного лица, не позднее следующего рабочего дня доводится до сведения вновь назначенных исполнителей.

3.7. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

3.8. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным.

3.9. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

3.10. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений 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 по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

- сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

3.11. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Университета за подписью координирующего должностного лица и в обязательном порядке проходят регистрацию в Канцелярии.

3.12. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

3.13. Ответ на обращение, поступившее в Университет в электронной форме, направляется в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в обращении, с электронной почты Университета [office@spbstu.ru](mailto:office@spbstu.ru) либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Портале Госуслуг, если оно поступило через портал Госуслуг.

3.14. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо электронному адресу, указанному в обращении.

3.15. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем ответственный исполнитель в письменной форме уведомляет такого гражданина.

3.16. 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.

3.17. В случае, если обращение не связано с деятельностью Университета, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц Университета, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.18. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) рабочих дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.19. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Университета, а также членов их семей, должностное лицо может направить такое обращение в Управление гражданской безопасности и курирующему проректору либо принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.20. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение передается в Управление гражданской безопасности и курирующему проректору.

3.21. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

## **4. Сроки рассмотрения обращений**

4.1. Обращения рассматриваются в следующие сроки:

- направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы, Минобрнауки России, Правительством Санкт-Петербурга, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений в их адрес, – в срок, указанный в поручении;
- обращения, поступившие в Университет, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

4.2. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа или устного сообщения заявителю.

4.3. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Университет письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

4.4. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

4.5. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти – уведомление о принятом решении.

4.6. Ответ заявителю регистрируется в Канцелярии как исходящее письмо.

## **5. Организация делопроизводства при работе с обращениями**

5.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется Канцелярией и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в Университете правилами делопроизводства.

5.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Канцелярии.

5.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появлении дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

## **6. Анализ работы с обращениями**

6.1. Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Канцелярия представляет начальнику Организационного отдела отчет о работе с поступившими обращениями.

**Расписка в получении письменного обращения гражданина (граждан)**

Я, \_\_\_\_\_,

ФИО работника

\_\_\_\_\_ Канцелярии

должность

ФГАОУ ВО «СПбПУ», получил обращение гражданина (граждан)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ФИО гражданина (граждан)

на \_\_\_\_\_ листах в \_\_\_\_\_ экземплярах.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

подпись

расшифровка подписи

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

