Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Карамышев Виктор Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.03.2026 10:56:27
Уникальный программный ключ:
a69eb4eda2529afde6957b019c0341d727b88d88

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное автономное учреждение высшего образования Курской области
«Курская академия государственной и муниципальной службы»
(Академия госслужбы)

УТВЕРЖДЕНО
Ученым Советом Академии госслужбы
протокол от «16» февраля 2026 № 15
И.о. председателя Ученого совета, и.о. ректора
Хмелевская
приказ от «16» февраля 2026 № 27а

# ПОЛОЖЕНИЕ

16.02.2026 №59

**О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном образовательном автономном учреждении высшего образования «Курская академия государственной и муниципальной службы»**

## 1.Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном образовательном автономном учреждении высшего образования «Курская академия государственной и муниципальной службы» (далее — Положение) разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Закон), уставом Государственного образовательного автономного учреждения высшего образования «Курская академия государственной и муниципальной службы» (далее — Академия), локальными нормативными актами Академии.

1.2. Положение определяет порядок организации приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, правил ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес Академии.

1.3. При рассмотрении обращений граждан (далее — обращение), связанных с деятельностью Академии, необходимо иметь в виду:

1.3.1. Граждане имеют право обращаться в Академию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3.2. Граждане реализуют право на обращение в Академию свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Академии, работников Академии, а также членов их семей, работники управления документационного обеспечения Академии вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.3.4. В настоящем Положении используются следующие понятия:

Обращение — это направленное в Академию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Академию.

Предложение рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Академии.

Заявление просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, связанных с деятельностью Академии, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Академии и должностных лиц Академии, либо критика деятельности Академии или должностных лиц Академии.

Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его прав, свобод или законные интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями

органов управления или должностных лиц Академии (при упоминании совместно — обращения).

1.4. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Академии или его работников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.5. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.5.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.5.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) работников Академии в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. 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 письменного обращения

в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 2. Организация работы с обращениями граждан

2.1. Академия рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Академию по почтовой связи, по каналам электронной почты, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также локальными нормативными актами Академии.

2.4. Обращения граждан принимают работники Управления документационного обеспечения Академии (далее — Общий отдел), а также работники Академии, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (специалист по связям с общественностью, помощник ректора, документовед, руководители структурных подразделений, юристы,).

2.5. Все письменные обращения граждан фиксируются в программе электронного документооборота с указанием даты поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Академии), срока исполнения.

2.6. На каждое письменное обращение гражданина заполняется регистрационно-контрольная карточка (РКК).

2.7. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне РКК вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе РКК «Краткое содержание» указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.8. Работники, указанные в п. 2.4 настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений. В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина данным работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить гражданина в приемную ректора или проректоров Академии).

2.9. Работник Академии, которому поручено рассмотреть обращение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.10. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет Общий отдел. Общий отдел проводит экспертизу,

обобщение полученных обращений, готовит соответствующую информацию для ректора и проректоров Академии, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.11. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания начальник управления документационного обеспечения докладывает руководителям структурных подразделений, после чего проректору или ректору с сопроводительным письмом для рассмотрения в структурных подразделениях Академии, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

2.12. В проекте резолюции ректору или проректору Академии, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывается срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости — доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.13. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Академии, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.14. По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.15. В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения сообщается гражданину и в Общий отдел.

2.16. О результатах рассмотрения обращения гражданина руководители структурных подразделений, помощники ректора или проректоров Академии готовят проект ответа для представления на подпись ректору или проректорам Академии.

2.17. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные ректором и проректорами Академии, отправляют через Общий отдел, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Копии визовых экземпляров этих писем передают для хранения в структурное подразделение Академии, в котором находится копия обращения гражданина.

2.18. Передача зарегистрированных Общим отделом письменных обращений граждан из одного структурного подразделения Академии в другое допускается только по согласованию с начальником управления документационного обеспечения.

2.19. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в структурные подразделения Академии, осуществляется ответственным лицом, за работу с обращениями граждан.

2.20. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы гражданам, направившим обращения. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.21. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, структурные подразделения Академии формируют в дело.

Копии документов, связанных с рассмотрением письменных обращений граждан (поручений ректора (проректоров) по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительных писем, ответов о рассмотрении писем и др.), структурные подразделения Академии направляют в Общий отдел.

2.22. 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

**Рассмотрение письменных обращений граждан**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

— наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Академии, либо должность соответствующего лица;

— свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);

— почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронное виде);

— излагает суть предложения, заявления или жалобы;

— ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, направившего обращение, или почтовый адрес гражданина, 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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению архив управления документационного обеспечения.

В течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, сообщается о нечитабельности его обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. 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, ректор или проректор Академии вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.6. В случае поступления в Академию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте Академии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Академии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.7. Ответ Академии на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами находятся в Общем отделе, затем передаются в Архива Управления документационного обеспечения на хранение.

Ответ на обращение подписывает ректор Академии или иное уполномоченное лицо.

3.8. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.9. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Первичные материалы и копия ответа хранится в Общем отделе в течение календарного года, затем передаются в архив Управления документационного обеспечения для временного хранения согласно номенклатуре дел.

3.10. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы академии.

Обращения граждан, поступившие из других организаций, государственных органов и органов местного самоуправления

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Академии через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Академию из государственных органов и органов местного самоуправления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию, государственный орган или орган местного самоуправления, направивший обращение в Академию.

## 5. Ответственность

5.1. Каждый работник Академии несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

5.2. Степень ответственности работников Академии может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

5.3. Должностные лица Академии несут персональную ответственность за неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо

недостоверной информации в соответствии со ст. 5.39 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

5.4. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

## Лист согласования

**О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном образовательном автономном учреждении высшего образования «Курская академия государственной и муниципальной службы»**

РАЗРАБОТЧИК:

Начальник документационного управления обеспечения Н.М. Мамонтова

«___» _____20___г.

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по научной и воспитательной работе А.В.Кульчитцкий

«___» _____20___г.

Проректор по стратегическому развитию и административно-хозяйственной работе Н.Н. Михайлов

«___» _____20___г.

Начальник планово-экономического управления А.П.Луговская

«___» _____20___г.

Главный бухгалтер М.Ю.Сухочева

«___» _____20___г.

Юрисконсульт 2-й категории Н.Н. Анохина

«___» _____20___г.

Ученый секретарь Ученого совета А.А.Соклаков

«___» _____20___г.