

ПОРЯДОК

подачи обращений

в Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный технический университет»

1. Область применения

1.1. Порядок подачи обращений в Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Омский государственный технический университет» (далее – Порядок) распространяется на обращения, поданные в ОмГТУ на бумажном носителе или в электронном виде, в том числе в форме электронного документа посредством платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.2. Порядок предназначен для граждан, направляющих индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – гражданин), в Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Омский государственный технический университет» (далее – ОмГТУ, Университет) и должностным лицам ОмГТУ.

2. Нормативные ссылки

1.3. Порядок разработан на основании:

- [Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ](#) (ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – ФЗ № 59);
- [Постановления Правительства РФ от 27.12.2023 № 2334](#) «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Постановление № 2334).

3. Термины и определения

3.1. Для целей настоящего Положения используются термины по ФЗ № 59, а также следующие термины с соответствующими им определениями:

документ в электронном виде: электронный документ (документ в форме электронного документа) или электронный образ документа (документ в форме электронного образа документа);

ЕПГУ, единый портал государственных и муниципальных услуг: федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

личный кабинет: информационный ресурс, размещенный на сайте федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Госуслуги»), предназначенный для реализации гражданами прав и обязанностей, на подачу обращений в ОмГТУ в электронном виде;

электронный документ: документ, созданный в электронной форме без предварительного документирования на бумажном носителе, подписанный электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации;

электронный образ документа (электронная копия документа, изготовленного на бумажном носителе): переведенная в электронную форму с помощью средств сканирования копия документа, изготовленного на бумажном носителе, заверенная простой электронной подписью или усиленной квалифицированной электронной подписью;

электронная подпись: информация в электронной форме, присоединенная к подписываемому (заверяемому) электронному документу (электронному образу документа) или иным образом связанная с ним и позволяющая идентифицировать лицо, подписавшее (заверившее) электронный документ (электронный образ документа).

4. Общие положения

4.1. В соответствии с ФЗ № 59 гражданин может подать обращение в ОмГТУ следующими способами:

1) На бумажном носителе:

– лично в ОмГТУ (через отдел документационного обеспечения и контроля, г. Омск, просп. Мира, д. 11, кабинет Г -201);

– уполномоченным гражданином лицом (при наличии нотариальной доверенности) в ОмГТУ (через отдел документационного обеспечения и контроля, г. Омск, просп. Мира, д. 11, кабинет Г -201);

– почтовым отправлением через службы почтовой доставки по адресу: 644050, г. Омск, просп. Мира, д. 11.

2) В форме электронного документа через платформу обратной связи (далее – ПОС) на «Госуслугах».

3) На личном приеме (устное обращение).

4.2. Обращения в форме электронного документа, направленные на официальную электронную почту Университета, ректора, иных должностных лиц ОмГТУ, в официальные паблики (группы) ОмГТУ, его подразделений и должностных лиц, не обеспечивающие идентификацию личности гражданина, направившего обращение, не регистрируются и не рассматриваются ОмГТУ согласно ФЗ № 59.

4.3. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан в ОмГТУ осуществляется бесплатно.

4.4. Регистрацию обращений в адрес ОмГТУ осуществляет отдел документационного обеспечения и контроля (г. Омск, просп. Мира, д. 11, кабинет Г -201) в течение 3 дней с момента поступления обращения в ОмГТУ.

4.5. Рассмотрение обращения осуществляется ректором ОмГТУ или уполномоченными им лицами в течение 30 календарных дней.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 [ФЗ № 59](#), срок рассмотрения обращения может быть продлен с указанием новой даты решения и причин переноса срока. Продление срока может быть произведено только один раз.

4.6. Если обращение или сообщение содержит информацию о проблеме (предложении), решение которой (реализация которого) не входит в компетенцию ОмГТУ, оно будет перенаправлено в соответствующий орган или организацию, о чем гражданин будет уведомлен, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 [ФЗ № 59](#).

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, каждый из которых будет давать ответ гражданину по своей компетенции.

4.7. Ответ на обращение направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на «Госуслугах», при подаче обращения через ПОС.

Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ОмГТУ в письменной форме.

Ответ на поступившее в ОмГТУ обращение, которое затрагивает интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 [ФЗ № 59](#). на официальном сайте ОмГТУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.8. Информация о персональных данных, сведения, содержащиеся в обращениях, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, хранятся и обрабатываются ОмГТУ с соблюдением требований российского законодательства.

5. Требования к обращениям

5.1. В адрес ОмГТУ направляются обращения, касающиеся проблемы (предложения), решение которой (реализацию которого) может обеспечить в соответствии со своей компетенцией ОмГТУ.

5.2. Для подачи обращения в ОмГТУ **лично на бумажном носителе** гражданин должен:

- указать наименование организации, в которое направляется обращение (ОмГТУ), либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо только должность лица, которому адресовано обращение;
- указать свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- указать почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- поставить личную подпись и дату;
- приложить (при необходимости) документы и материалы либо их копии, подтверждающие изложенные в обращении доводы.

5.2.1. При подаче обращения на бумажном носителе лично в ОмГТУ гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. Обращение в ОмГТУ **на бумажном носителе через уполномоченное лицо или в виде почтового отправления через службы почтовой доставки** также должно соответствовать требованиям п.п 5.2. Порядка.

5.5.1. Уполномоченное гражданином лицо при подаче обращения от имени гражданина предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и нотариальную доверенность от гражданина.

5.5.2. Гражданин самостоятельно отслеживает через трек-номер почтового отправления дату поступления обращения в ОмГТУ.

5.4. Для подачи **обращения в форме электронного документа через ПОС на «Госуслугах»** гражданин должен:

- иметь подтверждённую учётную запись на «Госуслугах»;
- корректно заполнять поля электронной формы. Обязательные для заполнения поля отмечены звездочкой (*);
- указать адрес электронной почты либо использовать адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на «Госуслугах» по которым будут направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- при направлении обращения рекомендуется указывать информацию только об одной проблеме (одном предложении) по одной тематике для обеспечения возможности его оперативного направления в ОмГТУ.
- в случае необходимости приложить к обращению документы и материалы в электронной форме. Подтверждением прикрепления файла(ов) вложения является появление строки с наименованием(ями) выбранного(ых) файла(ов). Гарантированная передача файла(ов) вложения зависит от пропускной способности используемой гражданином сети «Интернет», а получение – от ограничений на размер передаваемых файлов электронной почты гражданина;
- подписать обращение электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- посредством ПОС на «Госуслугах» в адрес ОмГТУ могут быть направлены **сообщения** с информацией о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, для рассмотрения и направления ответов по которой федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации.

5.4.1. При поступлении в ПОС обращению присваивается регистрационный номер, который отображается в личном кабинете гражданина на «Госуслугах».

5.4.2. Установлены следующие ограничения на количество обращений, направляемых одним физическим или юридическим лицом в ПОС:

- не более двух обращений или сообщений в сутки;
- не более одного обращения или сообщения в час.

5.4.3. Ответы на обращения, уведомления о регистрации, переадресации, ходе рассмотрения обращения направляются на указанный в профиле на «Госуслугах» адрес электронной почты и в личный кабинет на «Госуслугах».

5.4.4. Ссылка на электронную форму подачи обращения через «Госуслуги» размещена на сайте ОмГТУ.

5.5. Для подачи обращения на **личном приеме (устное обращение)** гражданин:

– записывается на личный прием через официальные контакты ОмГТУ, размещенные на сайте ОмГТУ и на информационных стендах внутри университета.

5.5.1. Гражданин в случае необходимости может предъявить на личном приеме документы и материалы либо их копии, подтверждающие изложенные в обращении доводы.

5.5.2. О дате и месте проведения личного приема гражданина информирует уполномоченное лицо.

5.5.3. Личный прием осуществляется должностным лицом ОмГТУ в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов. Личный прием осуществляется в порядке очередности и при предъявлении гражданином или уполномоченным им лицом документа, удостоверяющего его личность.

5.5.4. Во время проведения личного приема уполномоченное должностное лицо ОмГТУ дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

6. Отказ в рассмотрении обращения и направлении ответа гражданину

6.1. Обращение или сообщение гражданина может быть не рассмотрено в ОмГТУ по существу в следующих случаях:

1) В обращении или сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе в связи с употребляемыми неясными сокращениями.

2) Обращение или сообщение содержит информацию, направленную на пропаганду или агитацию, возбуждающих социальную, расовую, национальную или религиозную ненависть и вражду или языковое превосходство.

3) Обращение или сообщение содержит персональные данные третьих лиц, распространяемые в отсутствие законных оснований.

4) Обращение или сообщение содержит информацию, распространяемую в коммерческих целях либо в любых других целях, не связанных с решением проблемы (реализацией предложения) (спам, реклама, ссылки на другие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещенные на них документы, изображения, видеофайлы).

5) В обращении или сообщении не указана информация о месте нахождения (об адресе) проблемы (предложения).

6) Текст обращения или сообщения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

7) Ответ по существу поставленного в обращении или сообщении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8) В обращении или сообщении обжалуется судебное решение.

9) В обращении или сообщении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями или сообщениями, и при этом в обращении или сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

10) Обращение или сообщение не является предложением, заявлением, жалобой или информацией в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения.

11) В случае, если в обращении на бумажном носителе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

12) 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.

13) Университет 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.

14) В случае, если обращение на бумажном носителе не поддается прочтению или текст обращения на бумажном носителе 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

15) В случае, если в обращении на бумажном носителе 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 ОмГТУ, 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 ОмГТУ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

16) В случае поступления в ОмГТУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 ФЗ № 59 на официальном сайте ОмГТУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

17) 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.

18) В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ОмГТУ.