

# МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Ярославский государственный технический университет»

## ПРИКАЗ

03.10.2018 г.

№ 269

Ярославль

Об утверждении инструкции  
о порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в  
Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении  
высшего образования «Ярославский государственный технический  
университет» (далее – Инструкция, ЯГТУ) согласно приложению 1 к  
настоящему приказу;

1.2. Блок-схему «Подготовка ответа на обращение заявителя (по  
вопросам, относящимся к компетенции проректоров)» согласно приложению 2  
к настоящему приказу;

1.3. Блок-схему «Подготовка ответа на обращение заявителя (по  
вопросам, относящимся к компетенции ректора)» согласно приложению 3 к  
настоящему приказу.

2. Руководителям структурных подразделений ЯГТУ:

2.1. Обеспечить выполнение Инструкции;

2.2. Довести содержание Инструкции до работников подразделений.

3. Начальнику общего отдела Рязановой А.П. обеспечить размещение  
настоящего приказа на внутреннем сайте <http://info.ystu> в разделе:  
Организационно-распорядительная документация /Приказы.

4. Начальнику управления маркетинга и связи с общественностью  
Щербакову А.Б. обеспечить размещение настоящего приказа на внешнем сайте  
<http://www.ystu.ru/> в разделах: Обращения граждан, Противодействие  
коррупции.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на проректора по  
правовым, административным и социальным вопросам Краснова А.С.

И.о. ректора



Е.О. Степанова

**Инструкция**  
о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральном государственном  
бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Ярославский  
государственный технический университет»

**1. Область применения**

Настоящая инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ЯГТУ (далее – инструкция) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением.

Целью разработки настоящей инструкции является регламентация работ по учету, регистрации, рассмотрению обращений граждан.

Требования настоящей инструкции предназначены для руководства ЯГТУ, общего отдела и всех структурных подразделений ЯГТУ, в которые поступают обращения (заявления, жалобы) граждан.

**2. Нормативные ссылки**

В настоящей инструкции использованы положения:

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

ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов».

**3. Термины и определения**

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в адрес ЯГТУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию внутренних нормативных и распорядительных документов, деятельности структурных подразделений ЯГТУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности ЯГТУ.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе структурных подразделений ЯГТУ и должностных лиц, либо критика их деятельности.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя руководства либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ЯГТУ.

Резолюция – краткая запись принятого решения. Основная функция резолюции – побудить сотрудников к практическим действиям в соответствии с теми задачами, которые поставлены в документе. Пишется руководителем на регистрационной карточке документа и включает в себя: фамилию исполнителя, краткое изложение поручения, срок исполнения, подпись и дату.

Аннотация – краткое содержание обращения, ключевые слова.

#### 4. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

Все поступающие в ЯГТУ письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи подлежат учету в общем отделе (далее – общий отдел), как отдельная группа документов.

Обращения в письменной форме на бумажном носителе до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником общего отдела.

При этом:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично»);
- поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

Не рассматриваются как обращения, поступающие от граждан письма по вопросам приема на работу в ЯГТУ, приема и перевода в ЯГТУ 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 и рассматриваются в установленном законодательством порядке.

Работником общего отдела составляются акты 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 письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками общего отдела. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение.

Регистрация письменных обращений граждан, в том числе обращений, адресованных непосредственно ректору, проректорам, руководителям структурных подразделений производится централизованно и осуществляется в общем отделе. Повторная регистрация обращений граждан в структурных подразделениях университета не допускается.

Регистрации в общем отделе не подлежат письма, адресованные должностным лицам университета с надписью «лично».

Письма граждан с надписью «лично» после прочтения адресатами в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в общий отдел в установленном порядке.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ЯГТУ.

Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема должностными лицами ЯГТУ, должны быть переданы в общий отдел не позднее следующего рабочего дня.

Регистрационный номер обращения граждан формируется из двух начальных букв фамилии автора обращения и порядкового номера обращения в текущем году.

Регистрационный номер, дата регистрации указываются в нижнем правом углу первого листа обращения.

Например:           ИВ-14  
                                  10.01.2018,

где                   ИВ – первые буквы фамилии заявителя (Иванов);  
                          14 – порядковый номер письма;  
                          10.01.2018 – дата регистрации.

На коллективных обращения граждан перед порядковым номер проставляются соответственно буквы «Кол».

Регистрация обращений производится общим отделом в «Журнале учета и рассмотрения обращений граждан» (приложение № 1). Обращения граждан и копии ответов на них хранятся в общем отделе.

Зарегистрированные обращения передаются общим отделом на рассмотрение ректору/проректорам ЯГТУ, в день их регистрации. После резолюции ректора/проректора ЯГТУ обращения передаются исполнителю в минимально короткий срок, но не позднее трех рабочих дней. Передача обращений для исполнения производится через общий отдел.

В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. Резолюция ректора/проректора ЯГТУ указывается в регистрационной карточке обращения (приложение № 2), которая прикладывается к обращению при его регистрации в общем отделе.

Должностные лица при рассмотрении вопросов по обращениям граждан обязаны:

- внимательно и всесторонне разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы и принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, отказывая в удовлетворении просьб граждан мотивировать со ссылкой на действующие законодательные и иные нормативные правовые акты;
- своевременно выявлять и устранять причины и условия, порождающие нарушения охраняемых законом прав и интересов граждан, а при невозможности устранить эти причины своими силами вносить обоснованные предложения руководству ЯГТУ.

Запрещается направление обращений на рассмотрение тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

Исполнитель не вправе самостоятельно передавать в другое структурное подразделение-исполнителю ЯГТУ зарегистрированное и направленное ему на исполнение обращение гражданина, в том числе передавать обращение по принадлежности.

Направление обращений на исполнение другому исполнителю осуществляется только с согласия руководства ЯГТУ. Для этого руководитель подразделения-исполнителя направляет докладную записку на имя ректора/проректора ЯГТУ, давшего поручение. Рассмотренная докладная записка с положительной резолюцией ректора/проректора ЯГТУ и обращение гражданина передаются подразделением-исполнителем в общий отдел для дальнейшего учета и передачи.

Передача от одного исполнителя обращения к другому при смене резолюции осуществляется только через общий отдел, где информация о замене резолюции вносится в «Журнал учета и рассмотрения обращений граждан».

В случаях, когда в резолюции ректора/проректора ЯГТУ поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным является тот, кто указан первым или напротив которого стоит отметка «созыв». Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Соисполнители получают копии обращения.

Соисполнители представляют предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение обращения.

## 5. Порядок учета, регистрации и передачи обращений граждан в форме электронных документов на рассмотрение

Граждане могут подать в ЯГТУ обращения в форме электронных документов несколькими способами:

на официальный адрес электронной почты [info@ystu.ru](mailto:info@ystu.ru);

через электронную приемную на официальном сайте ЯГТУ <http://www.ystu.ru/> в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

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

Обращения граждан, поступающие в ЯГТУ в форме электронных документов, учитываются, регистрируются и передаются на рассмотрение в соответствии с порядком учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение.

#### 6. Сроки и порядок рассмотрения обращений

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Указанный срок начинается с даты регистрации обращения в общем отделе и заканчивается датой регистрации ответа на обращение и отправлением его заявителю. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае, когда для рассмотрения обращений необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов ректор ЯГТУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление срока рассмотрения обращения производится ректором ЯГТУ по мотивированному докладу исполнителя в форме служебной записки не позднее чем за 3 дня до его истечения. О продлении срока рассмотрения обращения уведомляются:

- гражданин, направивший обращение, путем направления в его адрес промежуточного ответа;
- общий отдел для занесения резолюции ректора ЯГТУ в «Журнал учета и рассмотрения обращений граждан».

Ответ на обращение подписывается ректором ЯГТУ либо уполномоченным на то должностным лицом.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ЯГТУ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ЯГТУ в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации» на официальном сайте ЯГТУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращения, поступившие от одного и то же лица по одному и тому же вопросу, если со времени направления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, либо в которых заявитель обжалует решение, принятое по предыдущему обращению, следует считать повторными. При рассмотрении повторного обращения тщательно выясняются причины его поступления и в случае установления фактов неполного разрешения ранее поставленных заявителем вопросов принимаются меры к их всестороннему разрешению. За некачественное разрешение поставленных вопросов виновные должностные лица могут быть привлечены к ответственности в установленном порядке.

Обращения одного и того же заявителя, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатами, дополнительного рассмотрения не требуют и подлежат направлению для сведения исполнителю первичного обращения. При этом при подготовке ответа заявителю в тексте надлежит указывать номера и даты регистрации всех, поступивших обращений, на которые дается ответ.

Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то ректор ЯГТУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства, а также внутреннюю нормативную и распорядительную документацию ЯГТУ (с тщательной проверкой ссылок) с разъяснением всех затронутых в них вопросов.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий письменный ответ, соответствующий действующему законодательству.

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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и

имуществу должностного лица ЯГТУ, а также членов его семьи, ректор ЯГТУ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте ЯГТУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта ЯГТУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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.

## 7. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

Контроль за:

- исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения данных обращений в сроки, предусмотренные в разделе 6 настоящей инструкции, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов;

- своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на общий отдел и руководителей структурных подразделений, куда обращение поступило на рассмотрение;



- рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в ЯГТУ и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору;

- своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется помощником ректора в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

Общий отдел контролирует срок исполнения обращений граждан, еженедельно направляет перечни обращений граждан с истекшими сроками исполнения (просроченных), а также подлежащих исполнению на текущий неделе проректору по правовым, административным и социальным вопросам.

Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

Руководители структурных подразделений или работники, ответственные в подразделениях за делопроизводство систематически анализируют и обобщают обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы университета, принимают меры по сокращению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

Общий отдел, по запросу ректора, предоставляет сводную информацию об итогах работы с обращениями граждан в ЯГТУ.

## 8. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

Ответы на обращение граждан дают ректор ЯГТУ или проректоры ЯГТУ в пределах своей компетенции.

На письменное обращение граждан ответ может быть дан только в письменной форме. В случае устного обращения граждан ответ может быть дан в устной форме, информация о котором фиксируется в учетной карточке личного приема. Письменные ответы на обращение граждан оформляются на бланках писем университета в соответствии с установленными правилами.

При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

*Например:*

Иванову А.А.  
ул. Советская, дом 5, кв.12,  
Ярославль, 150006

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

Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

Второй экземпляр проекта ответа на обращение гражданина, подготовленный за подписью ректора ЯГТУ, должен обязательно содержать визы руководителя структурного подразделения, в котором готовится ответ, непосредственного исполнителя, начальников и/или работников структурных подразделений университета, участвовавших в его подготовке, с расшифровкой должностей и фамилий, курирующего проректора.

Исходящий номер отправляемого ответа состоит из входящего регистрационного номера письма-обращения, после которого через дробь указывается индекс структурного подразделения и номер дела согласно номенклатуре дел структурного подразделения.

*Например:*

ПЕ-16-28 от 13.01.2007

Регистрация ответов, подписанных ректором ЯГТУ, проректорами ЯГТУ осуществляется работниками общего отдела.

Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после рассмотрения ректором ЯГТУ, проректорами ЯГТУ со всеми относящимися к ним материалами с последующей передачей для централизованного формирования дел в общем отделе. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещаются.

Исполнители по резолюции, проверяют правильность оформления ответов, (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и передают в общий отдел.

Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в ЯГТУ.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. В случае появления повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к соответствующей группе документов. Неразрешенные обращения граждан, а также не правильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дело запрещается.

Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел университета, хранятся в общем отделе.

По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

## 9. Организация личного приема граждан

Личный прием граждан в ЯГТУ организуется в следующие дни и часы недели:

Ректор

1 и 3 вторник месяца с 14.00. до 16.00. (по предварительной записи).

Информация о месте и графике приема вывешивается в доступном месте в зданиях ЯГТУ и размещается на сайте ЯГТУ.

Граждане, желающие пройти на личный прием обращаются в ректорат, помощник ректора ведет регистрацию, заводит учетную карточку личного приема граждан установленного образца (приложение № 3), в которой указывается фамилия, имя, отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием (далее – учетная карточка). Помощник ректора осуществляет справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема. Для предоставления информации по организации личного приема граждан, консультаций и представления иных необходимых сведений выделен постоянный номер телефона 44-15-30.

Личную ответственность за организацию приема граждан у ректора, проректоров ЯГТУ несет помощник ректора.

Повторные обращения граждан о приеме, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, рассматриваются должностным лицом, вышестоящим по отношению к лицу, рассмотревшему первичное обращение. Прием вышестоящим по должности должностным лицом осуществляется, как правило, при неудовлетворенности гражданина результатами рассмотрения его предыдущих обращений нижестоящим должностным лицом.

В отдельных случаях по спорным и важным вопросам с жалобами на решение проректоров ЯГТУ и руководителей структурных подразделений ЯГТУ прием граждан осуществляет непосредственно ректор ЯГТУ.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Работники ЯГТУ, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального,

доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможного более полного разрешения поставленных вопросов.

В случае, когда поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию ЯГТУ, ему разъясняется его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления.

Содержание устного обращения заносится в учетную карточку. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем в учетной карточке делается соответствующая запись.

В случае, когда во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации в общем отделе передается в установленном порядке. Письменное обращение, полученное во время приема, передается в общий отдел для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании приема у ректора ЯГТУ учетные карточки личного приема оформляются помощником ректора ЯГТУ. Заполненные учетные карточки ежемесячно передаются в общий отдел для их последующего обобщения и учета в работе.

Учетные карточки за истекший календарный год хранятся в Общем отделе в течении текущего года, после чего сдаются в архив и по истечении установленных сроков хранения уничтожаются по акту.

**Приложение № 1  
к инструкции  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан**

**ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Форма титульного листа

Журнал учета и рассмотрения обращений граждан ЯГТУ

Срок хранения \_\_\_\_\_  
Начат \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

Окончено \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

В журнале прошнуровано и пронумеровано \_\_\_\_\_ листов

Форма листов для записей

№ п/п	Дата регистрации	ФИО и данные обратившегося лица (адрес, телефон)	Вид (жалоба, заявление, предложение), краткое содержание обращения и дата документа	Резолюция по обращению, срок исполнения	Результаты исполнения обращения, дата и форма

### ФОРМА РЕГИСТРАЦИОННОЙ КАРТОЧКИ

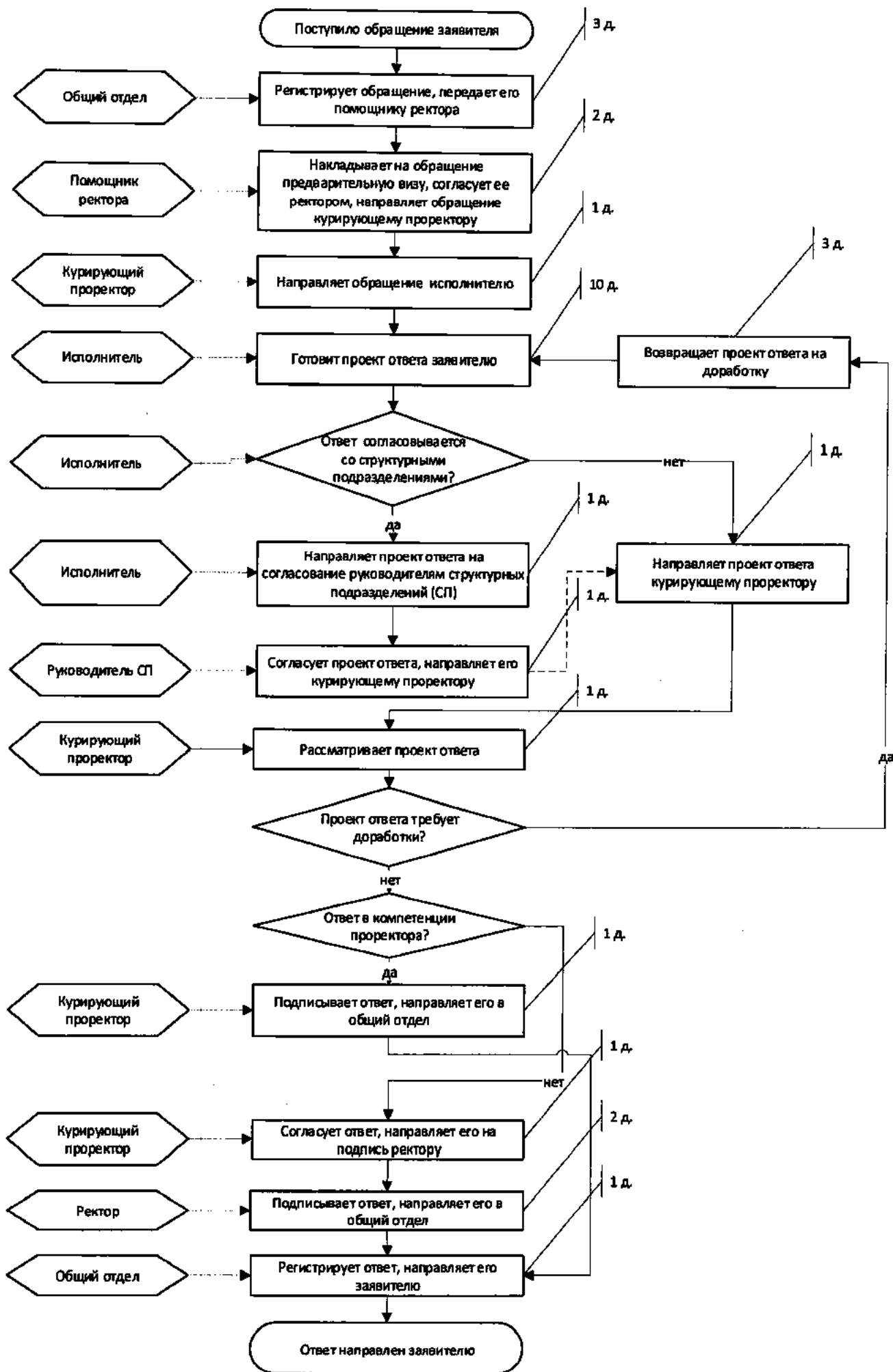
<b>ЯГТУ</b>	
<b>Регистрационная карточка</b>	
Дата регистрации	_____
Входящий №	_____
Резолюция	_____
	_____
	_____
	_____
	_____
	_____
<b>Должность</b>	
<b>(Ф.И.О.)</b>	
_____	

Приложение № 3  
к инструкции  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан

**ФОРМА УЧЕТНОЙ КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

ЯГТУ	
УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН	
Прием ведет _____	(должность, ФИО)
Дата приема _____	
ФИО гражданина _____	
Паспортные данные _____	
	(серия, номер, кем и когда выдан)
Адрес регистрации _____	
Телефон _____	
Суть обращения _____	
Результаты рассмотрения обращения _____	
	(даны необходимые разъяснения, просьба удовлетворена, в просьбе отказано, принято письменное обращение)
Подпись гражданина _____ / _____ /	
Подпись работника ведущего прием _____ / _____ /	

**Блок-схема «Подготовка ответа на обращение заявителя»**  
(по вопросам, относящимся к компетенции проректоров)





**Блок-схема «Подготовка ответа на обращение заявителя»**  
(по вопросам, относящимся к компетенции ректора)

