



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Калининградский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «КГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор университета
В.А. Волкогон
«27» августа 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения и устранения замечаний, претензий, жалоб граждан и
юридических лиц в ФГБОУ ВО «КГТУ»
П 01-405(02)

РАЗРАБОТЧИКИ

Первый проректор
Управление аналитической работы и планирования

ВЕРСИЯ

1

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ	3
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ	4
6. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ	5
7. ПРАВА СТОРОН, УЧАСТВУЮЩИХ ПРИ ПОДАЧЕ И РАССМОТРЕНИИ ЗАМЕЧАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ	5
8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УЧАСТВУЮЩИХ ПРИ ПОДАЧЕ И РАССМОТРЕНИИ ЗАМЕЧАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ	6
Лист согласования и ознакомления	8

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Настоящее положение устанавливает для участников образовательного процесса в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Калининградский государственный технический университет» (далее по тексту – ФГБОУ ВО «КГТУ», университет) порядок приема (учета), регистрации, установления лица и(или) лиц ответственных за рассмотрение замечаний, претензий, жалоб (далее по тексту – обращения) граждан и юридических лиц (далее по тексту – заявители), рассмотрения и разрешения обращений, информирование заявителя о принятом решении.

2. Настоящее положение не распространяется на порядок рассмотрения обращений заявителей, относящихся к компетенции трудовых споров или судебных органов, на архивные запросы.

3. Положение является локальным нормативным актом ФГБОУ ВО «КГТУ».

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- ФЗ-273 «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

- ФЗ-59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- устав ФГБОУ ВО «КГТУ».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей документированной информации используются следующие термины и определения:

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

Замечание – указание на ошибку.

Претензия – это предъявление требований, выраженное недовольством лица на некачественно оказанную услугу (работу) или на несоответствие качества проданного товара установленным требованиям.

Примечание: Претензия составляется, как правило, в договорных отношениях. Жалоба же направляется там, где есть обязательство одной стороны. Например, это касается обязательств должностных лиц по отношению к гражданам.

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Для обособленного структурного подразделения БГАРФ и филиала (СПбМРК), настоящее положение является типовым и служит основой для разработки собственных положений.

4.2 Решение по обращению потребителей является обязательным для всех участников образовательных отношений.

4.3 Настоящее положение распространяет свое действие на все обращения, поступившие:

- в письменной форме;
- посредством электронной почты или через официальный сайт ФГБОУ ВО «КГТУ» (раздел «Сервисы» - «Обращения граждан») через информационно-коммуникационную сеть общего пользования «Интернет».

4.4 В случае необходимости заявители в подтверждении своих доводов прилагают к обращению в письменной форме или посредством электронной почты документы и материалы, либо их копии.

4.5 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в соответствии с пунктом 1 статьи 6 ФЗ-59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

5.1 Обращения заявителей, поступившие в ФГБОУ ВО «КГТУ» на бумажном носителе или с использованием электронной почты регистрируются помощником ректора в журналах на бумажном и электронном носителе соответственно. На всех обращениях заявителя проставляется входящий номер и дата регистрации в срок предусмотренный пунктом 2 статьи 8 ФЗ-59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2 Ректор университета или иное уполномоченное им лицо, назначенное приказом ректора ФГБОУ ВО «КГТУ» на время его отсутствия (отпуск, командировка, болезнь), для рассмотрения и принятия решения по обращению заявителей, назначает ответственное лицо и(или) лиц, в особых случаях направляет обращение граждан или юридических лиц для рассмотрения в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений ФГБОУ ВО «КГТУ», действующую на основании соответствующего положения.

Примечание: обращения граждан и юридических лиц могут быть изложены на личном приеме ректора ФГБОУ ВО «КГТУ». При личном приеме заявители предъявляют

документ, удостоверяющий его личность (пункт 2 статьи 13 ФЗ-59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

5.3 Если обращения заявителей поступили в университет с использованием официального сайта ФГБОУ ВО «КГТУ» раздела «Сервисы» - «Обращения граждан», то, в зависимости от выбора тематики обращение поступает на электронные почты исполнителям.

5.4 В случае, если ранее гражданину или юридическому лицу был дан ответ по существу поставленного вопроса, заявителю направляется отказ в рассмотренном обращении.

5.5 На анонимные обращения (без указания ФИО/наименования юридического лица, адреса или иных сведений, используемых для идентификации заявителя) ответ не дается.

5.6 В соответствии с ФЗ-59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение заявителя, поступившее в ФГБОУ ВО «КГТУ» в соответствии с пунктом 4.3 настоящего положения, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации.

5.7 По итогам рассмотрения обращений заявителей, поступивших в ФГБОУ ВО «КГТУ» в соответствии с пунктом 4.3 настоящего положения, гражданину или юридическому лицу направляется официальный ответ в письменной форме.

5.8 К рассмотрению обращений заявителя не привлекается лицо (лица), деятельность которого (которых) явилась основанием для замечания, претензии, жалобы.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

6.1 Все обращения, поступившие в ФГБОУ ВО «КГТУ», оформленные в соответствии с пунктом 4.3 настоящего положения, в обязательном порядке должны содержать следующие сведения:

- наименование образовательной организации – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Калининградский государственный технический университет»;

- ФИО гражданина или наименование юридического лица;

- почтовый адрес гражданина, юридический/фактический адрес юридического лица;

- контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии), личная подпись (гражданина, руководителя или представителя юридического лица).

7. ПРАВА СТОРОН, УЧАСТВУЮЩИХ ПРИ ПОДАЧЕ И РАССМОТРЕНИИ ЗАМЕЧАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ

7.1 Заявители реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление заявителем права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

7.2. Заявители имеют право:

- на бесплатное обращение по существу вопроса;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений, 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные ФЗ-59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.3 ФГБОУ ВО «КГТУ» имеет право в письменной форме отказать в рассмотрении обращения, если в нем указана недостоверная информация по существу вопроса; не выполняются требования к оформлению обращений, указанных в разделе 6 настоящего положения; в случае, если ранее гражданину или юридическому лицу был дан ответ по существу поставленного вопроса; если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с разъяснением заявителю недопустимости злоупотребления правом.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УЧАСТВУЮЩИХ ПРИ ПОДАЧЕ И РАССМОТРЕНИИ ЗАМЕЧАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ

8.1 Граждане и юридические лица несут персональную ответственность за достоверность информации, изложенной в обращениях.

8.2 ФГБОУ ВО «КГТУ» несет ответственность о недопущении разглашения сведений, содержащихся в обращении, без его согласия.

П р и м е ч а н и е : Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения должностному лицу (лицам), к компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.3 В ФГБОУ ВО «КГТУ» на ответственных исполнителей, назначенных в соответствии с пунктом 5.2 настоящего положения, возлагается персональная ответственность за своевременное

и качественное рассмотрение обращений заявителей, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных.

Примечание: отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан или юридических лиц.

