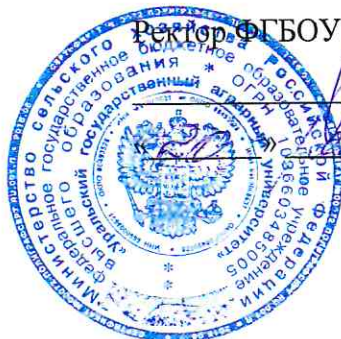
	Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный аграрный университет»
	ФГБОУ ВО Уральский ГАУ
	Регламент
2020	По рассмотрению обращений обучающихся

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ФГБОУ ВО Уральский ГАУ

О.Г. Лоретц

2020г.



Регламент
по рассмотрению обращений обучающихся

Стандарт организации

Екатеринбург, 2020

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал:	Юрисконсульт	С.В. Петрякова	20.01.2020
Согласовал:	Проректор по учебной и воспитательной работе	О.П. Неверова	20.01.2020
Версия: 1.0		КЭ:1	УЭ №
			Стр. 1 из 7



1. Настоящий регламент определяет порядок рассмотрения обращений обучающихся в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Уральский государственный аграрный университет» (далее - Университет).

2. Обучающийся может обратиться лично, а также направлять коллективные обращения ректору, проректорам, декану факультета (директору института), должностным лицам. Обращение может быть направлено по почте в бумажном виде, посредством электронной почты на адрес соответствующего должностного лица, указанного на сайте Университета, через соответствующий раздел на официальном сайте Университета, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

3. Обращения могут быть в устной, письменной форме, а также в форме электронного документа. В последних двух формах различают такие виды обращений, как предложение, заявление и жалоба.

Предложение - рекомендация по совершенствованию локальных нормативных актов, деятельности структурных подразделений, улучшению социально-воспитательной работы и иных сфер деятельности Университета.

Заявление - просьба о содействии в реализации прав и свобод обучающегося, либо сообщение о нарушении законодательства Российской Федерации, локальных нормативных актов, недостатках в работе структурных подразделений и должностных лиц, либо критика их деятельности.

Жалоба - просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов обучающегося (иных обучающихся).

4. В письменном обращении или обращении в форме электронного документа обучающийся указывает:

- 1) наименование структурного подразделения, в который направляется обращение, либо Ф.И.О. или должность лица, к которому он обращается;
- 2) свои фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии);
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты);
- 4) суть предложения, заявления или жалобы.

Также необходимо проставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прикладываются документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме.

Анонимные обращения рассматриваются, но обратная связь не осуществляется.

5. По общему правилу письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

6. Если к компетенции лица, которому поступило обращение не относится решение вопросов, поставленных в обращении, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется компетентному органу или должностному лицу с уведомлением обратившегося лица о переадресации обращения.

7. Любое обращение, поступившее в Университет или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

9. Должностное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в



обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

1) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то возможно оставление обращения без ответа по существу и сообщение обучающемуся о недопустимости злоупотребления правом;

2) если текст письменного обращения не поддается прочтению, то ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение или должностному лицу, о чем сообщается обучающемуся в течение семи дней со дня регистрации его обращения (при условии, что его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

3) если текст письменного обращения не позволяет определить его суть, то ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение или должностному лицу, о чем сообщается обучающемуся в течение семи дней со дня регистрации его обращения;

4) если в обращении содержится вопрос, на который обучающемуся неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, адресаты таких обращений совпадают и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в отношении такого обращения может быть принято решение о его безосновательности и прекращении переписки с обучающимся по данному вопросу, о чем он уведомляется;

5) если ответ на поставленный в обращении вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, размещен на официальном сайте Университета, обучающемуся в течение семи дней со дня регистрации его обращения сообщается электронный адрес указанного сайта);

6) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то обучающемуся сообщается о невозможности предоставления в связи с этим ответа.

10. Если причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в последующем были устранены, обучающийся вправе вновь направить обращение.

11. Отказ в рассмотрении письменного обращения по причине отсутствия в нем личной подписи обучающегося не правомерен. Вместе с тем на письменное обращение без указания фамилии обучающегося (анонимное обращение), ответ не дается.