Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Нализко Наталья Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 30.09.2026 15:49:55
Уникальный программный ключ:
254679086555d9e0abdc452e51caba97c16aa1bcd

УТВЕРЖДЕН
решением ученого совета филиала
«17» сентября 2026 г., пр. №01
Председатель ученого совета
_____ Н.А. Нализко

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОСТАНАЙСКОМ ФИЛИАЛЕ ФГБОУ ВО «ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ПРД 01- 2026

Костанай, 2026

Запрещается несанкционированное копирование документа

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН – Альжановой З.А., начальником отдела оценки качества образования

2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом директора филиала от «25» сентября 2026 г. №126/04-06

3 ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ 1 год

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ 2026

Настоящий Порядок не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения директора Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Порядок рассмотрения обращений граждан в Костанайском филиале ФГБОУ ВО «Челябинский государственный университет» (далее – Порядок) определяет процедуру рассмотрения обращений граждан и принятия по ним решений Костанайским филиалом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Челябинский государственный университет» (далее – филиал).

1.2 Порядок распространяется на все обращения граждан, поступившие в филиал, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан (далее – РК).

1.3 Действие Порядка не распространяется на поступившие от граждан (юридических лиц) письма (заявления):

- о приеме, переводе в университет для обучения, отчислении из университета;
- содержащие информацию, распространяемую в коммерческих целях (спам, реклама, ссылки на интернет-ресурсы);
- содержащие предложения о заключении гражданско-правового договора (заявки, оферты, предложения о заключении договора);
- по вопросам исполнения заключенных с филиалом гражданско-правовых договоров, в т.ч. претензии;
- о приеме на работу, а также заявления работников о выдаче документов (или их копий), связанных с работой, иная переписка с работниками филиала, регулируемая Трудовым кодексом РК
- получении копий документов, а также запросы граждан на получение справок.

1.4 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.5 Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях филиала несут руководители структурных подразделений.

1.6 Рассмотрение устных обращений, полученных во время личного приема граждан, и принятие по ним решений осуществляются в общем порядке.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий Порядок разработан с учетом требований и принципов, изложенных в следующих нормативных документах:

2.1 Федеральный закон от 27 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2.2 Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VI.

2.3 Устав ФГБОУ ВО «ЧелГУ», утвержденный приказом Минобрнауки России от 24 декабря 2018 г. №1251.

2.4 Положение о Костанайском филиале ФГБОУ ВО «ЧелГУ», утвержденное решением Ученого совета ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 23 июня 2016 г. №26.

2.5 Порядок рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», утвержденный приказом ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 05 августа

Запрещается несанкционированное копирование документа

2026 г. №354-1.

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины, используемые в настоящем Порядке:

Обращение гражданина	направленные в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба.
Предложение	рекомендация гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности университета, его органов управления, структурных подразделений.
Заявление	просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц в сфере деятельности университета, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов университета, недостатках в работе органов управления или должностных лиц университета, либо критика деятельности университета и его должностных лиц.
Жалоба	просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц университета.
Электронная форма обращения	обращение, поступившее в форме электронного документа или сообщения через систему электронного документооборота «Documentolog».

4 ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Филиал	Костанайский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Челябинский государственный университет».
РК	Республика Казахстан

5 ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

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

5.2 Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

5.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5.4 Обращение, направленное в письменной форме, в обязательном порядке должно содержать:

Запрещается несанкционированное копирование документа

- наименование юридического лица и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица – адресата обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

5.5 Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:
- наименование юридического лица и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица – адресата обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть обращения.

5.6 Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы.

5.7 При рассмотрении обращения филиалом гражданин имеет право:
- 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 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 8 Порядка;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6 НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

6.1 Обращение может быть подано на государственном или русском языке и подлежать обязательной регистрации в приемной директора филиала.

6.2 Гражданин может направить в филиал обращение следующими способами:
- лично в приемную директора филиала при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина;
- почтовым отправлением – заказным письмом на юридический адрес филиала через АО «Казпочта» или курьерскую службу;
- через системы электронного документооборота «Documentolog» или 1С.

6.3 Обращение может поступить из государственного органа, органа местного самоуправления, если содержащие в обращении вопросы не входят в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в филиал может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается несанкционированное копирование документа

6.4 Запрос ответа на обращение может поступить из государственного органа, органа местного самоуправления, на который филиал обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.5 Все обращения до момента регистрации предварительно проверяются секретарем директора филиала:

- обращение проверяется на соответствие пунктам 5.4, 5.5 Порядка;
- проверяется правильность направления обращения (способы направления обращения установлены пунктом 6.3 Порядка);
- вскрываются почтовые конверты, проверяется наличие в них документов.

6.7 Поступившие с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом.

6.8 Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований, содержащихся в п. 5.4 и 5.5 Порядка, а также поступившие в филиал способом, не предусмотренным пунктом 6.3 Порядка.

6.9 Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

7 РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

7.1 Обращение, поступившее в филиал, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2 Обращения рассматриваются директором или иным уполномоченным им лицом. По завершении рассмотрения обращения, в случае возникновения соответствующей необходимости, передаются на исполнение руководителям структурных подразделений, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов в обращении.

7.3 Филиал:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных Порядком;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.4 На обращение подготавливается официальный ответ по существу поставленного в обращении вопроса. Ответ оформляется на фирменном бланке филиала, подписывается директором или иным уполномоченным им лицом.

7.5 Ответ на обращение направляется:

- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному

Запрещается несанкционированное копирование документа

идентификатору) в информационной системе;

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в филиал в письменной форме;
- ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

8 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

8.1 В случае, если в письменном обращении не указана 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.

8.2 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, филиал вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.5 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу с связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор или иное уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6 В случае поступления в филиал письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте филиала, 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.

8.7 В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.8 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.

8.9 Запросы граждан не подпадающие под категорию «обращения» рассматриваются в

Запрещается несанкционированное копирование документа

соответствии с локальными нормативными актами филиала, регулирующими соответствующие отношения.

9 СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

9.1 Письменное обращение рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня его регистрации.
9.2 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Республики Казахстан в сфере миграции, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.
9.3 Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.
9.4 В исключительных случаях директор или иное уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения еще до 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10 ИЗМЕНЕНИЯ

10.1 Порядок вступает в силу с момента введения его в действие приказом директора Филиала.
10.2 Возможные изменения и дополнения согласуются и утверждаются в установленном порядке.
10.3 Ответственность за своевременное внесение дополнений и изменений в порядок несет начальник отдела оценки качества образования.

11 СОГЛАСОВАНИЕ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

11.1 Проект порядка согласовывается с:
- директором филиала;
- заместителем директора по учебной работе;
- заместителем директора по научной работе;
- начальником отдела кадров.

11.2 Рассылка учтенных рабочих экземпляров порядка должна осуществляться отделом оценки качества образования в структурные подразделения.
11.3 Ответственность за хранение учтенного рабочего экземпляра порядка несет отдел оценки качества образования.

Запрещается несанкционированное копирование документа

Приложение А
(обязательное)

Лист согласования

Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	2	3	4
Директор Филиала	Нализко Н.А.		
Заместитель директора по учебной работе	Панина Г.В.		
Заместитель директора по научной работе	Нурмагамбетов Р.Г.		
Начальник отдела кадров	Мартынец М.А.		

Запрещается несанкционированное копирование документа

Приложение Б
(обязательное)

Лист ознакомления

Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	2	3	4

Приложение В
(обязательное)

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер извещения об изменении	Номер листов (страниц)				Всего листов (после изменений)	Дата внесения изменений	Ф.И.О. осуществляющего внесение изменений	Подпись лица вносившего изменения
		измененных	замененных	новых	аннулированных				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение Г
(обязательное)

Лист учета периодических проверок

Дата проверки	ФИО лица, выполнившего проверку	Подпись лица, выполнившего проверку	Формулировка замечаний
1	2	3	4