

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гуревич Юрий Ефимович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 24.12.2024 16:06:56  
Уникальный программный ключ:  
1348bdf40f3b2ccdc50930afb46bbe76f87a2f87

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования

Принято  
Ученым советом  
Протокол № 4  
от «17» декабря 2024г.

**«Нижегородская государственная  
консерватория им. М.И. Глинки»**

Утверждаю  
Ректор консерватории  
Ю.Е. Гуревич  
«17» декабря 2024г.  
Приказ от «17» декабря 2024 г. № 91-ОД



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

О рассмотрении обращений

### **1. Общие положения**

1.1. Положение о рассмотрении обращений (далее – Положение) определяет порядок работы в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Нижегородская государственная консерватория им. М.И. Глинки» (далее – Консерватория) с обращениями, поступившими в Консерваторию для рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2. Действие Положения распространяется на граждан, коллективы граждан, объединения граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители).

1.3. Работа с обращениями в Консерватории осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормами федеральных конституционных законов и иных федеральных законов (Трудовой Кодекс Российской Федерации, Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, Федеральный закон «О науке и государственной научно-технической политике» от 23.08.1996 № 127-ФЗ и др.), а также Устава и иных локальных нормативных актов Консерватории, изданных в соответствии с упомянутыми законами.

1.5. Обращения могут быть в устной, письменной форме, а также в форме электронного документа.

1.6. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

*Предложение* – обращение заявителя, направленное на улучшение деятельности Консерватории, её органов управления, структурных подразделений и т.д.;

*Заявление* – просьба заявителя 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 органов управления или должностных лиц Консерватории, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

*Жалоба* – просьба заявителя 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 Консерватории.

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

## **2. Прием и регистрация обращений**

2.1. Все поступающие в Консерваторию обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

2.2. Обращения принимаются Консерваторией и регистрируются в день поступления.

2.3. Устные обращения поступают от заявителя во время личного приёма, личных встреч с ректором и/или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения заявителей.

Также они могут поступать по специально организованным «телефонам доверия», «горячим линиям».

2.4. Устные обращения рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, даётся в устной форме. Если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном при работе с письменными обращениями.

Устные обращения граждан излагаются во время личного приема. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Ответ на устное обращение может быть дан устно (с согласия заявителя), если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема.

Когда для квалифицированного ответа требуется время для наведения справок, проведения проверки и пр., заявителю отвечают письменно.

2.5 Письменные обращения передаются:

- лично, в приёмную ректора;
- почтовым отправлением в адрес Консерватории;
- на адрес электронной почты [nngk@mail.ru](mailto:nngk@mail.ru).
- посредством заполнения специальной формы на сайте Консерватории

<https://nnovcons.ru/>

2.6. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны:

- наименование Консерватории, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица (вводная часть обращения);
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись и дата.

Также в обращении может быть указан контактный телефон.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.7. Поступившие с обращением копии документов приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

Работником Консерватории 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 документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

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

2.8. В электронном обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы также в электронной форме.

2.9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Консерваторию или должностному лицу.

2.10. Если заявитель направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.11. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения.

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и на штампе делается отметка «повторно». Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится отметка «к №\_» (указывается номер предыдущего обращения).

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, затрагивающие разные вопросы.

2.12. Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в Консерваторию, регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа заявителю.

2.13. Обращения по вопросу приёма в Консерваторию для обучения не регистрируются как обращения граждан, а передаются в Приёмную комиссию Консерватории.

2.14. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем работникам, действия которых обжалуются.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. При рассмотрении обращения Консерватория обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.2. Зарегистрированные обращения передаются ректору Консерватории.

3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Консерватории, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя.

3.4. Подлинник обращения направляется на исполнение в структурное подразделение, указанное в резолюции ректора Консерватории. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям, подлинник обращения получает исполнитель, указанный в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель).

3.5. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

3.6. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

- сообщать заявителям в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости, разъяснять порядок обжалования.

3.7. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

3.8. Ответы на обращения оформляются на бланках Консерватории за подписью ректора. Подписанные ответы на обращения в обязательном порядке проходят регистрацию в Консерватории.

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

3.10. Ответ на обращение, поступившее в Консерваторию посредством электронной почты, по желанию заявителя направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес заявителя. В случае если заявитель не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, последний должен быть направлен как в адрес электронной почты, так и на почтовый адрес.

3.11. 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.

3.12. 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 заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.13. 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.

3.14. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем ответственный исполнитель в письменной форме уведомляет заявителя.

3.15. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Консерватории, а также членов их семей, должностное лицо может направить такое обращение помощнику ректора по безопасности либо принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.16. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение передается помощнику ректора по безопасности.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений**

4.1. Обращения Консерваторией рассматриваются в следующие сроки:

- направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы, Минобрнауки России, Правительством Нижнего Новгорода, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений в их адрес – в срок, указанный в поручении;

- обращения, поступившие в Консерваторию, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

4.2. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа или устного сообщения заявителю.

4.3. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены ректором, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом заявителю, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Консерваторию письмо заявителя, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

4.4. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

4.5. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти – уведомление о принятом решении.

4.6. Ответ заявителю регистрируется в Консерватории как исходящее письмо.