



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Томский политехнический университет» (ТПУ)

ПРИКАЗ

09.04.2025

№ 99-3/ог

Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
Томском политехническом университете

В соответствии с федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях установления единого порядка учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям и работникам ТПУ при рассмотрении обращений граждан руководствоваться инструкцией, утвержденной в п. 1 настоящего приказа.

3. Проректорам, директорам школ, директору ЮТИ ежеквартально не позднее 20 числа предшествующего началу следующего квартала предоставлять начальнику отдела делопроизводства графики приема граждан.

4. Признать утратившим силу приказ от 05.12.2024 № 340-1/од «Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете».

5. Действие настоящего приказа распространить на правоотношения, возникшие с 31.03.2025.

6. Начальнику отдела делопроизводства довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений ТПУ.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по общим вопросам.

И.о. ректора

А.В. Сон
Л.Г. Сухих

Унжакова Татьяна Владимировна
доп. 3061



3781083

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 1 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	------------------------------------	--

к приказу от 09.04.2025 Приложение № 99-3/09

ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ТОМСКОМ ПОЛИТЕХНИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

Владелец документа:	Центр организационно-документационного обеспечения
Регламентируемый вид деятельности/процесс:	Делопроизводство



3781082

Содержание

1. Общие положения	3
2. Нормативные ссылки.....	3
3. Термины, определения и сокращения	4
4. Требования к поступившим обращениям	5
5. Порядок регистрации обращений граждан	5
6. Сроки рассмотрения, переадресации обращений граждан	7
7. Разрешение обращений.....	8
8. Порядок подготовки, согласования и направления ответов на обращения граждан	12
9. Личный прием граждан.....	14
10. Порядок хранения дел по обращениям граждан.....	16
11. Ответственность	16
Приложение № 1 Образец уведомления заявителя при поступлении обращения по электронной почте	17
Приложение № 2 Бланк акта наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.	18
Приложение № 3 Образец уведомления заявителя о перенаправлении обращения.....	19
Приложение № 4 Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, не содержащего предложений, заявлений или жалобы	20
Приложение № 5 Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, не содержащего фамилию заявителя	21
Приложение № 6 Образец уведомления заявителя при поступлении повторного обращения.....	22
Приложение № 7 Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ТПУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	23
Приложение № 8 Образец уведомления заявителя при поступлении некорректного по содержанию обращения, содержащего угрозу и оскорбление	24
Приложение № 9 Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению	25
Приложение № 10 Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, из которого невозможно установить суть	26
Приложение № 11 Образец текста письма о возврате обращения гражданина, в котором обжалуется судебное решение	27
Приложение № 12 Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, содержащего сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну	28
Приложение № 13 Маршрутизация порядка рассмотрения обращений граждан в ТПУ	29
Приложение № 14 Список граждан, имеющих право внеочередного приема.....	30
Приложение № 15 Бланк карточки личного приема гражданина	31
Приложение № 16 Бланк акта о выделении к уничтожению (архивных) документов, не подлежащих хранению	33

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 3 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	--	---

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете (далее – Инструкция) устанавливает единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» (далее – ТПУ, Университет).

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ТПУ и его должностным лицам, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

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

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Требования настоящей Инструкции распространяются на всех работников Университета.

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Нормативные ссылки¹

Конституция Российской Федерации.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

¹ При использовании настоящей Инструкции целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен/изменен, то следует руководствоваться заменившим/измененным документом. В случае, если ссылочный документ отменен без замены, положение, в котором дана на него ссылка, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 4 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	------------------------------------	--

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
Закон Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».
Устав ТПУ.

3. Термины, определения и сокращения

3.1. В Инструкции используются следующие термины и определения:

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

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

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 ТПУ и должностных лиц, либо критика их деятельности.

Исполнитель – ответственное должностное лицо за рассмотрение обращения гражданина, определенное ректором и указанное в резолюции

Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании, конференции граждан (собрании делегатов), митинге, сходе граждан, ином публичном мероприятии, подписанное его участниками или лицом, ответственным за организацию и проведение публичного мероприятия, по поручению (решению) его участников.

Личный прием – прием гражданина с его устным обращением, организованный согласно утвержденного графика мероприятия, с участием должностного лица, ведущего прием и заявителя (гражданина), целью которого является рассмотрение вопросов личного характера.

Обращение гражданина – письменное обращение (в том числе электронное), направленное непосредственно в ТПУ или должностному лицу ТПУ, либо в ТПУ из органов власти, организаций, органов прокуратуры и правоохранительных органов в порядке подведомственности рассмотрения обращения, в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ТПУ.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности ТПУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Повторное обращение гражданина – обращение, направленное в ТПУ два и более раз, на которое ему давались письменные ответы, по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 5 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	------------------------------------	--

3.2. В Инструкции используются следующие сокращения:

АН – анонимное обращение

Единый портал – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

КОЛЛ – коллективное обращение

Обращение – обращение гражданина

ОД – отдел делопроизводства

СОУД – информационно-программный комплекс «Система обработки управленческой документации»

ТПУ, Университет – федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет»

ЮО – юридический отдел

УРИБ – Управление проректора по режиму и безопасности

УЦ – Управление проректора по цифровизации

4. Требования к поступившим обращениям

4.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, наименование организации, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.3. Обращение, поступившее в ТПУ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, обеспечивающим идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Порядок регистрации обращений граждан

5.1. Регистрация обращений граждан, поступающих в адрес ТПУ осуществляется ОД.

5.2. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.



3781082

5.3. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в ОД в течение трех дней с момента их поступления в ТПУ. В случае поступления обращений граждан в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

В случае если обращение гражданина поступило не в ОД, а в иные структурные подразделения ТПУ оно незамедлительно подлежит передаче в ОД.

Если обращение гражданина поступило в ОД или в другое структурное подразделение по электронной почте, то такое обращение не подлежит регистрации и рассмотрению, о чем лицо, в чей адрес поступило такое обращение должно направить **в течение 7 календарных дней** заявителю уведомление о порядке подачи обращения в ТПУ (приложение № 1).

5.4. Регистрация обращений граждан, поступающих в адрес ТПУ осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан работником ОД в СОУД в модуле входящей документации: «Обращения граждан».

5.5. Регистрационный номер в СОУД состоит из порядкового номера.

При регистрации обращений граждан на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляются порядковый номер, присвоенный в СОУД, и дата регистрации.

Кроме того, к порядковому номеру присваивается дополнительно буквенный индекс, через тире – порядкового номера

Например:

1) 25 - ИВС, где 25 – порядковый номер, буквенный индекс «ИВС» – первые буквы фамилии, имени, отчества (при наличии) автора обращения (Иванов Владимир Сергеевич);

2) 26 - КОЛЛ, где 26 – порядковый номер, буквенный индекс «КОЛЛ» – коллективное обращение (подписали два автора и более);

3) 27 - АН, где 27 – порядковый номер, буквенный индекс «АН» – анонимное обращение (без указания фамилии).

Обращению гражданина, поступившему в электронном виде в ТПУ через Единый портал, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, присваивается только порядковый номер.

5.6. В карточке регистрации вносятся сведения:

- 1) учетный номер и дата регистрации;
- 2) фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения или наименование организации, направившей обращение гражданина;
- 3) почтовый адрес автора обращения;
- 4) краткое содержание;
- 5) резолюции;
- 6) ответственный исполнитель;
- 7) дата исполнения.

Данные о сути обращений граждан и результатах рассмотрения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

5.7. В случае, если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, учетный номер проставляется на сопроводительном письме.

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 7 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	------------------------------------	--

5.8. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные. При этом в учетных формах проставляется отметка «Повторное» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

5.9. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, при этом в учетных формах проставляется отметка «коллективное» и вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.

5.10. В случае если к письменному обращению приложены различные вещи, включая наличные деньги, документарные ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы или заверенные в установленном порядке копии документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для граждан, необходимо составить акт в целях фиксации приложенных гражданином указанных документов или вещей, имеющих юридическую или материальную ценность и вещей, а также принять решение о возврате этих документов и вещей заказным почтовым отправлением либо о сохранении этих вещей до рассмотрения обращения по существу (приложение № 2).

5.11. Письменные обращения граждан, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее – анонимные обращения), по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора проставляется отметка «анонимное».

5.12. Конверты, в которых поступили обращения граждан, прикрепляются к ним и хранятся вместе.

5.13. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения гражданина ответственным за работу с обращениями граждан работником ОД делается отметка с указанием даты приема письменного обращения гражданина, его регистрационный номер и сообщается телефон для справок.

5.14. Зарегистрированное работником ОД обращение гражданина в тот же день направляется через СОУД ректору ТПУ для проставления резолюции и определения исполнителя.

Резолюция оформляется в электронном виде через модуль «Резолюция» в СОУД и включает в себя: документ-основание, поручителя, контролера, поручение по обращению (конкретное задание по исполнению или формулировка цели рассмотрения обращения), срок исполнения, исполнителя (соисполнителей).

6. Сроки рассмотрения, переадресации обращений граждан

6.1. Обращения граждан, поступившие в ТПУ, рассматриваются в течение **30 календарных дней** со дня регистрации обращения либо дня проведения личного приема граждан.

Установленный срок для ответа на обращение гражданина исчисляться со следующего дня после календарной даты регистрации обращения гражданина.

В случаях, когда последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

6.2. В тех случаях, когда требуется проведение углубленной проверки, истребование дополнительных материалов, срок рассмотрения обращений **может быть продлен не более чем на 30 календарных дней**. О продлении срока



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 8 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	------------------------------------	--

рассмотрения гражданину сообщается в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в ТПУ.

6.3. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию ТПУ, направляются **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или организации по принадлежности. О переадресации обращения гражданин уведомляется в письменном виде (приложение № 3).

6.4. Если решение поставленных в обращениях граждан вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или организаций, копии обращений **в течение 7 календарных дней** направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных вопросов.

7. Разрешение обращений

7.1. По общему правилу все обращения граждан, поступившие в ТПУ, подлежат обязательному рассмотрению по существу, за исключением случаев, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Исполнитель в ходе рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

7.2. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, Исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться работники различных структурных подразделений ТПУ.

7.3. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в организации или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

7.4. При необходимости, для рассмотрения обращения запрашиваются необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, в том числе у работников ТПУ.

7.5. По результатам рассмотрения обращения гражданина принимается одно из следующих решений:

1) о принятии к рассмотрению обращения гражданина с подготовкой **в течение 30 календарных дней** со дня регистрации обращения обоснованного ответа по существу всех поставленных в нем вопросов;

2) о не рассмотрении обращения по существу с подготовкой **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации обращения уведомления (приложение № 4), в случае если в обращении не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;

3) о не рассмотрении анонимного обращения и не подготовке ответа в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина,



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 9 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	------------------------------------	--

направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) о не рассмотрении обращения по существу с подготовкой **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации обращения уведомления (приложение № 5), в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, но указан почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ;

5) о не рассмотрении обращения по существу с подготовкой **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации обращения уведомления (приложение № 6), если обращение признано повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;

6) о не рассмотрении обращения по существу с подготовкой **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации обращения уведомления (приложение № 7), если оно содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте ТПУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

7) о не рассмотрении обращения по существу с подготовкой **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации обращения уведомления (приложение № 8), если оно содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, к которому обращаются;

8) о не рассмотрении обращения по существу с подготовкой **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации обращения уведомления (приложение № 9), если текст обращения не поддается прочтению;

9) о не рассмотрении обращения по существу с подготовкой **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации обращения уведомления (приложение № 10) если текст обращения не позволяет определить его суть.

10) о направлении обращения для рассмотрения по подведомственности в другие органы государственной власти, местного самоуправления, в организации **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации обращения с одновременным уведомлением (приложение № 3) об этом гражданина;

11) о возврате обращения гражданину **в течение 7 календарных дней** со дня регистрации, в случае если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (приложение № 11).

7.6. Если в любом из указанных в пункте 7.5 настоящей Инструкции обращений содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращения перенаправляются ответственным за работу с обращениями граждан работником ОД на рассмотрение в УРИБ, которое в свою очередь направляет в государственный орган либо в правоохранительный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка. Если подобное письмо пришло по средствам электронной связи, то к уведомлению УРИБ добавляется УЦ для проверки на вирусы и IP адреса.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 10 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

7.7. Оригинал обращения, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких подразделений, направляется ответственному исполнителю, указанному в резолюции.

7.8. 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 (приложение № 12) о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, Исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- 1) по совершенствованию локальных нормативных актов ТПУ;
- 2) по совершенствованию деятельности ТПУ;
- 3) по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности ТПУ и другое.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ.

Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

7.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, Исполнитель:

- 1) выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин (заявитель) указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- 2) проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе автору обращения приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

7.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, Исполнитель обязан определить обоснованность просьбы автора обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого Исполнитель:

- 1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов автора обращения (других лиц);

- 2) устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов;



3781082

3) определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов;

4) предлагает привлечение к ответственности (дисциплинарной или административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе гражданину, указываются, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке.

В случае признания жалобы неподлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления прав, свобод или законных интересов граждан.

7.12. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее доводы полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом ТПУ. Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения Исполнителя, согласованного с ЮО, о чем направляется уведомление заявителю.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом гражданина.

7.13. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его обращение прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.14. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки гражданам даны ответы.

7.15. Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7.16. В случае, если поручение по рассмотрению обращения гражданина было дано структурному подразделению по вопросу, не входящему в его компетенцию, то Исполнитель должен незамедлительно отказаться от исполнения данного поручения для дальнейшей его передачи другому исполнителю с указанием причины, после чего, поручение по рассмотрению обращения гражданина будет перераспределено в структурное подразделение в соответствии с компетенцией.

7.17. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

7.18. При отказе в удовлетворении обращения ответ гражданину должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

7.19. Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 12 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.20. Ознакомление с материалами осуществляется в помещении ТПУ с участием работника ОД, ответственного за работу с обращениями граждан в условиях, обеспечивающих недопущение случаев изъятия из дела документов, внесения в них исправлений и дописок.

7.21. В случае необходимости в помещении, где осуществляется ознакомление с материалами, может осуществляться видеозапись, о чем гражданин извещается.

7.22. Ознакомление с материалами производится в течение 5-ти рабочих дней после поступления в ТПУ соответствующего ходатайства (заявления).

Конкретные дата, время и место ознакомления с материалами назначаются начальником ОД, о чем гражданин извещается по телефону или по средствам электронной почты.

7.23. Исполнитель перед ознакомлением готовит материалы для ознакомления – сшивает, пронумеровывает материалы проверки, составляет опись и представляет их для ознакомления проректору по режиму и безопасности, проректору по общим вопросам, начальнику ЮО с целью проверки содержащей информации в материалах по курирующим направлениям (государственная тайна, персональные данные и так далее).

7.24. Лица, которым разрешено ознакомление с материалами, должны явиться для ознакомления в назначенные дату, время с документами, удостоверяющими личность.

7.25. Гражданину предоставляется возможность снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

7.26. Во время ознакомления с материалами дела не допускается проставление каких-либо записей и отметок на документах, находящихся в материалах, изъятие приобщенных к материалам доказательств или представление новых доказательств.

7.27. Ознакомившись с материалами, лицо обязано поставить подпись на документе об ознакомлении. Заявление (ходатайство) об ознакомлении хранится в материалах.

7.28. Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается исполнителем, с обязательным согласованием с проректором по режиму и безопасности, проректором по общим вопросам, начальником ЮО в десятидневный срок со дня подачи обращения гражданина.

7.29. В случае принятия решения об отказе в ознакомлении гражданину разъясняется право на обжалование принятого решения в судебном порядке.

8. Порядок подготовки, согласования и направления ответов на обращения граждан

8.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и уведомление, указанное в настоящей Инструкции, готовится заблаговременно Исполнителем совместно с соисполнителями (при наличии) в письменной форме на бланке Университета за подписью ректора (в случае, если он является



3781082

подписантом ответа) или руководителя структурного подразделения, являющегося ответственным исполнителем. Маршрутизация порядка рассмотрения обращений граждан в ТПУ представлена в приложении № 13 настоящей Инструкции.

Текст ответа и уведомления составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости в ответе приводятся ссылки на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации. В левом нижнем углу ответа и уведомления обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

После подготовки проект ответа и проект уведомления согласовывается через служебную записку в СОУД с визами:

1) соисполнителя (при наличии) – осуществляет контроль за качеством подготовленного ответа гражданину;

2) начальника ЮО – осуществляет проверку на соответствие ответа Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и действующему законодательству;

3) руководителя структурного подразделения, являющегося ответственным исполнителем – осуществляет контроль за качеством подготовленного ответа, а также за сроками рассмотрения обращения гражданина, объективным и всесторонним рассмотрением обращения;

4) проректора по общим вопросам (во всех случаях) – осуществляет контроль за правильным и своевременным рассмотрением обращения граждан;

5) ректора (в случае, если он является подписантом ответа) – осуществляет контроль за правильным и своевременным рассмотрением обращения граждан.

8.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях своевременного и полного их рассмотрения, а также принятия мер по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. После согласования проекта ответа и проекта уведомления Исполнитель передает подготовленный документ с листом согласования через ОД на подпись ректору (в случае, если он является подписантом ответа) или руководителю структурного подразделения, являющемуся ответственным исполнителем.

8.4. Подписанный ответ и уведомление гражданину передается на регистрацию ответственному за работу с обращениями граждан работнику ОД.

8.5. Запрещается направлять заявителям ответы и уведомления с исправлениями или ошибками (в том числе в реквизитах).

8.6. Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

8.7. Ответ и уведомление на обращение, поступившее в ТПУ в электронном виде через Едины портал, направляется в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 14 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Ответ и уведомление на обращение, поступившее в ТПУ по почте, направляются в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или в виде электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении.

8.8. Ответы и уведомления гражданам направляются в течение 2-х дней с момента их подписания, но не позднее установленного действующим законодательством 30-ти дневного срока с момента регистрации.

8.9. Ответы и уведомления на обращения граждан регистрируются ответственным за работу с обращениями граждан работником ОД в СОУД, с прикреплением скана ответа.

8.10. Рассмотренные обращения граждан снимаются с контроля ректором, если гражданину даны ответы на все поставленные в обращении вопросы и приняты необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. Промежуточный ответ (уведомление) гражданину о продлении срока либо о проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее, не является основанием для прекращения рассмотрения обращения и снятия его с контроля.

10.11. Отчет по результатам рассмотрения обращений граждан в ТПУ готовится ответственным за работу с обращениями граждан работником ОД ежемесячно в срок не позднее 3 числа месяца, следующего за отчетным и направляется через информационный ресурс ССТУ.РФ.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан осуществляется не реже одного раза в месяц ректором, проректорами, директорами Школ, директором ЮТИ. Сводный график личного приема граждан составляет начальник ОД на основании служебных записок от руководителей структурных подразделений с указанием даты и времени приема граждан.

9.2. В случае коллективного обращения граждан по одному и тому же вопросу, от одной и той же организации (объединения), на личный прием одновременно допускается не более трех представителей.

9.3. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи, в порядке очередности. Граждане, имеющие установленным действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, принимаются вне очереди (приложение № 14).

9.4. Должностные лица ТПУ, осуществляющие личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению должностных лиц соответствующих подразделений и получать у них консультации.

В случае отсутствия должностных лиц ТПУ, ответственных для проведения личного приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер (командировка, болезнь, отпуск), производится замена их компетентными должностными лицами ТПУ.

9.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представитель организации предъявляет доверенность, дающую право представлять интересы организации.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 15 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

9.6. Карточки личного приема (приложение № 15) в письменной или электронной форме заполняются должностными лицами ТПУ, осуществляющими личный прием, или уполномоченными должностными ТПУ.

9.7. В карточку личного приема вносятся следующие сведения:

- 1) дата личного приема;
- 2) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина.
- 3) при необходимости – почтовый адрес для направления письменного ответа;
- 4) фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего личный прием;
- 5) содержание обращения в устной форме на личном приеме;
- 6) информация о результатах личного приема;
- 7) регистрационный номер и дата письменного обращения, полученного в ходе личного приема, а также организационное решение о порядке его рассмотрения.

8) фамилия, инициалы, должность лица, внесшего сведения в карточку личного приема.

9.8. Заполненные карточки личного приема передаются в ОД в первый рабочий день, следующий за днем проведения личного приема гражданина.

9.9. Карточки личного приема хранятся в хронологическом порядке по алфавиту. Количество карточек в картотеке определяется исходя из количества лиц, принятых за год.

9.10. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

9.11. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. 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 делается запись в карточке личного приема гражданина: «Разъяснения даны в ходе приема».

9.12. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящей Инструкцией. На первом листе принятого в ходе личного приема письменного обращения проставляется отметка «Принято на личном приеме». По просьбе гражданина на копии письменного обращения проставляется аналогичная отметка с подписью должностного лица, принявшего обращение, с указанием регистрационного номера и даты.

9.13. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТПУ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.15. В случае, если во время личного приема граждан невозможно решение поставленных вопросов, принимается письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном порядке.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 16 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	---	---

9.16. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина во время проведения личного приема, либо нахождения гражданина в состоянии опьянения, личный прием прекращается.

10. Порядок хранения дел по обращениям граждан

10.1. Обращения, вместе с материалами по результатам их рассмотрения, формируются в дела и хранятся в течение 5 (пяти) лет в структурном подразделении ответственного Исполнителя.

10.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

2) карточка, зарегистрированная в СОУД, с резолюцией (поручением) ректора;

3) копия уведомления гражданину о передаче его обращения на рассмотрение в другой орган исполнительной власти по компетенции (при наличии);

4) письмо о продлении рассмотрения срока обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением лица, направившего обращение;

5) копия ответа гражданину по результатам рассмотрения его обращения со служебной запиской и листом согласования, распечатанных из СОУД;

6) иные документы и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения;

10.3. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту о выделении к уничтожению (архивных) документов, не подлежащих хранению (приложение № 16).

11. Ответственность

Лица, виновные в нарушении настоящей Инструкции, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации².

² Статья 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ. Статья 192 Трудового кодекса Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 17 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 1

Образец уведомления заявителя при поступлении обращения по электронной почте

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» (далее – ТПУ) информирует Вас о том, что обращения, поступившие по электронной почте, не рассматриваются.

Кроме того, ТПУ информирует, что Вы можете подать свое обращение следующими способами:

1. **Лично** в отдел делопроизводства ТПУ по адресу: Главный корпус ТПУ, г. Томск, пр. Ленина, 30, офис 127.
2. **По почте** на адрес ТПУ: пр. Ленина, 30, г. Томск, Томская область, Россия, 634050.
3. **Через платформу обратной связи (ПОС) «Госуслуги».**



3781082

Приложение № 2

Бланк акта наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.

АКТ № _____

наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.

г. Томск

« _____ » _____ 2024

Комиссия в составе:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____.

Составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год) в Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» посредством почтовой связи поступило обращение от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

При вскрытии корреспонденции к обращению были приложены следующие документы, а именно:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи:

_____	_____	_____
(должность)		(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(должность)		(расшифровка подписи)
_____	_____	_____
(должность)		(расшифровка подписи)

Начальник
отдела делопроизводства

_____ (расшифровка подписи)



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 19 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 3

Образец уведомления заявителя о перенаправлении обращения

Обращаем Ваше внимание на то, что на основании пункта 1.1 Устава, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 28.12.2018 № 1377 федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет (далее – Университет) является унитарной некоммерческой организацией, созданной для осуществления образовательных, научных, социальных и иных функций некоммерческого характера.

В соответствии с Положением о департаменте дорожной деятельности и благоустройства администрации Города Томска, утвержденным Решением Думы Города Томска от 30.10.2007 № 683, департамент дорожной деятельности и благоустройства администрации Города Томска является отраслевым органом администрации Города Томска, осуществляющим управленческие функции в сфере дорожной деятельности.

Предметом деятельности департамента дорожной деятельности и благоустройства администрации Города Томска является обеспечение в рамках своей компетенции решения вопроса, касающегося дорожной деятельности в отношении автомобильных дорог местного значения в границах муниципального образования «Город Томск» и обеспечение безопасности дорожного движения на них.

С учетом изложенного, во исполнение пункта 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» направляет Ваше обращение в части вопроса, касающегося ненадлежащего ремонта и содержания дорожного покрытия по улице Ленина, 30 в г. Томске и просьбу об установлении пешеходного перехода вблизи центрального входа в Университет в департамент дорожной деятельности и благоустройства администрации Города Томска, поскольку решение данных вопросов не входит в компетенцию Университета.



ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 20 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 4

Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, не содержащего предложений, заявлений или жалоб

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

В соответствии с пунктом 1 статьи 4 Федерального закона обращением гражданина является направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба.

Исходя из требований пункта 1 статьи 7 Федерального закона в обращении в обязательном порядке излагается суть предложения, заявления или жалобы.

Учитывая, что Ваше обращение, содержащее ссылку на статью «Томский ветеран труда Сергей Кладов взял олигархов «измором» не содержит предложения, заявления или жалобы, в соответствии с пунктом 4.1 статьи 11 Федерального закона ответ на данное обращение федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 21 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 5

Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, не содержащего фамилию заявителя

Обращаем внимание на то, что часть 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) содержит требования к содержанию обращения. Так, обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

В связи с тем, что в Вашем электронном обращении не указаны фамилия, имя, а также адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» не дается.

Или

В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в письменном обращении обязательно должны быть указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В связи с тем, что в Вашем письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» не дается.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 22 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 6

Образец уведомления заявителя при поступлении повторного обращения

Рассматриваемое обращение содержит вопрос, на который Вам неоднократно давались письменные ответы и разъяснялось, что поставленный в обращении вопрос, не относится к компетенции федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» (далее – Томский политехнический университет), о чем Вы извещались ранее (от 31.03.2020 № 12344, от 06.04.2020 № 12345, от 08.04.2020 № 14567).

Обращаем внимание на то, что в соответствии с положением части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

На основании изложенного и принимая во внимание положение части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Томский политехнический университет уведомляет Вас о том, что дальнейшая переписка по данному вопросу безосновательна, в связи с чем подлежит прекращению.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 23 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 7

Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ТПУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» принимая во внимание положение части 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщает, что ответ на вопрос, поставленный в Вашем обращении размещен на официальном сайте Томского политехнического университета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронному адресу — <https://tpu.ru/university/structure/department/view/?id=644>.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 24 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 8

Образец уведомления заявителя при поступлении некорректного по содержанию обращения, содержащего угрозу и оскорбление

В связи с тем, что Ваше обращение является некорректным и неэтичным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрению не подлежит. Сообщаем вам о недопустимости злоупотребления правом.

Также сообщаем, что в случае поступления обращений подобного содержания, федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы за защитой нарушенных прав.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 25 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 9

Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению

В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, то в силу части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», оно не подлежит рассмотрению федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» (далее – Томский политехнический университет).

Также сообщаем, что в случае повторного поступления от Вас обращения подобного содержания, Томский политехнический университет оставляет за собой право прекратить переписку с Вами и не отвечать на Ваши обращения.



ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 26 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 10

Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, из которого невозможно установить суть

В связи с тем, что из Вашего обращения невозможно установить суть поставленных вопросов для рассмотрения, то в силу части 4.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», оно не подлежит рассмотрению федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» (далее – Томский политехнический университет).

Также сообщаем, что в случае повторного поступления от Вас обращения подобного содержания, Томский политехнический университет оставляет за собой право прекратить переписку с Вами и не отвечать на Ваши обращения.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 27 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 11

Образец текста письма о возврате обращения гражданина, в котором обжалуется судебное решение

В связи с тем, что в Вашем обращении обжалуется судебное решение (указываются наименование и дата судебного акта, номер дела и наименование суда вынесшего решение), то в силу части 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» оно подлежит возвращению заявителю федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» (далее – Томский политехнический университет).

Дополнительно Томский политехнический университет сообщает, что в соответствии с частью 1 статьи 320 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации решения суда первой инстанции, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы в апелляционном порядке в соответствии с правилами, предусмотренными главой 39 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 28 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 12

**Образец уведомления заявителя при поступлении обращения, содержащего
сведения, составляющие государственную или иную охраняемую
федеральным законом тайну**

В связи с тем, что ответ, по существу поставленного в Вашем обращении вопроса, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответ заявителю на обращение федеральным государственным автономным образовательным учреждением высшего образования «Национальный исследовательский Томский политехнический университет» не дается.

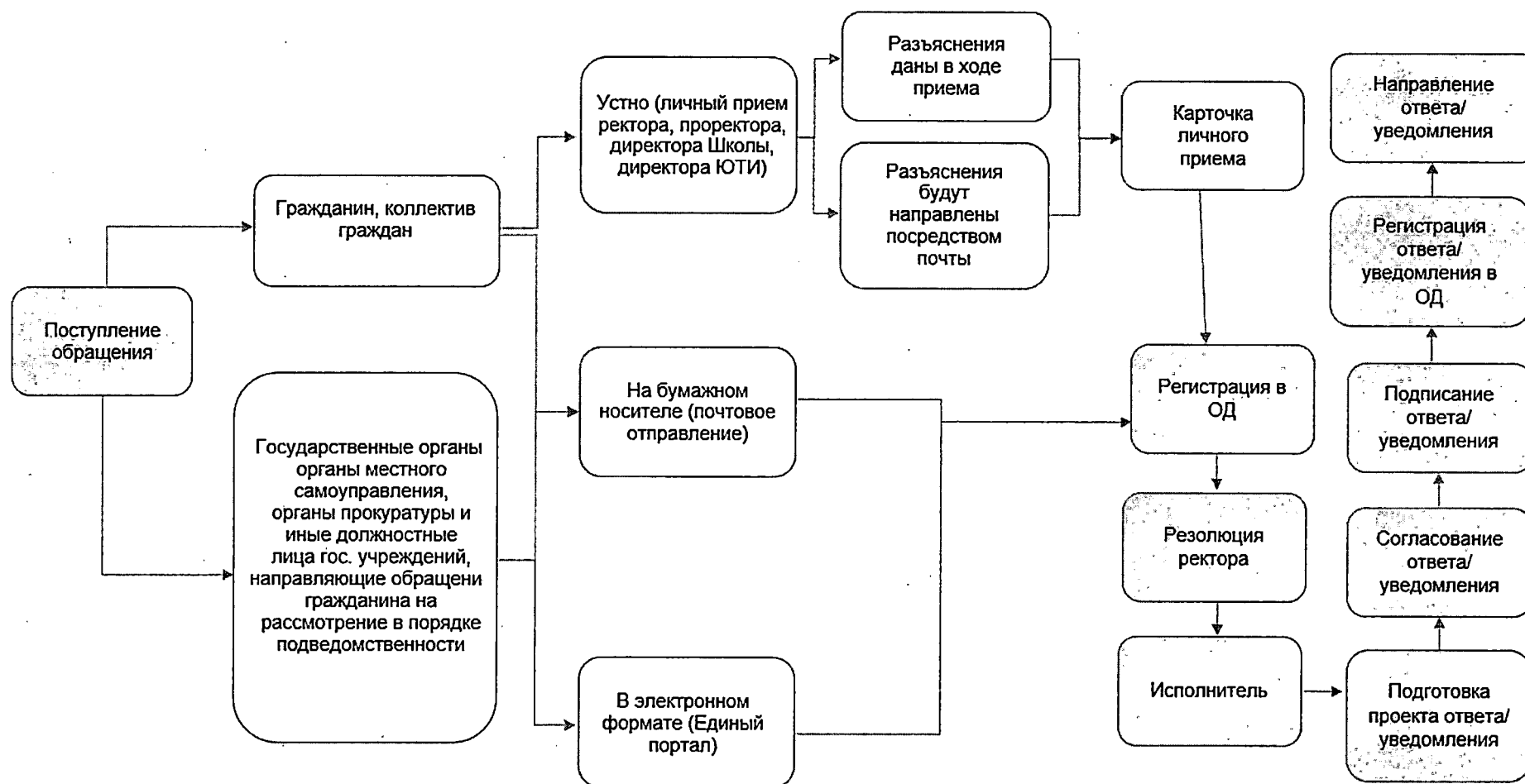


3781082



Приложение № 13

Маршрутизация порядка рассмотрения обращений граждан в ТПУ



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ стр. 30 из 34	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
--	-------------------------------------	--

Приложение № 14

Список граждан, имеющих право внеочередного приема

В соответствии с Законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления» право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- 3) вдовы участников Великой Отечественной войны;
- 4) инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, их законные представители;
- 5) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 6) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- 7) иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и Томской области.



3781082

Приложение № 15

Бланк карточки личного приема гражданина

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Лицевая сторона

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес): _____

Номер телефона/факса: _____

Дата и время личного приема: _____

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием: _____

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), должность)

Содержание устного обращения: _____



3781082

ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
	стр. 32 из 34	

Оборотная сторона

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение): _____

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа: _____

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов, в том числе _____ листов приложений, _____ (материалов в печатном, электронном виде)

3. Тематика обращения _____

4. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям: _____

5. Принято иное решение (даны устный ответ или устное разъяснение, принято письменное обращение, даны поручения, срок исполнения, приняты иные решения):

6. Должность лица, производившего личный прием: _____

Подпись гражданина _____ (_____) (подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, ведущего прием _____ (_____) (подпись) (расшифровка подписи)

Подпись лица осуществившего ввод информации в автоматизированную систему электронного документооборота _____ (_____) (подпись) (расшифровка подписи)

Отметка о направлении письменного ответа на обращение, принятое во время личного приема: _____ (дата и регистрационный номер ответа)

Отметка о снятии с контроля: _____



3781082

Приложение № 16

**Бланк акта о выделении к уничтожению (архивных) документов, не
подлежащих хранению**

ТПУ
(наименование Университета)

УТВЕРЖДАЮ
(наименование должности руководителя
или иного уполномоченного им лица)

АКТ

№ _____
(дата)

**о выделении к уничтожению
(архивных) документов, не
подлежащих хранению**

(подпись) _____
(расшифровка подписи)

(дата)

На основании

(название и выходные данные перечня документов с указанием сроков их хранения)

отобраны к уничтожению как не имеющие научно-исторической ценности и
утратившие практическое значение документы фонда №

(№ и название фонда)

№ п/п	Заголовки дела (групповой заголовки документов)	Годы	№ № описи (при выделении к уничтожению документов при подготовке дел к передаче в архив организации, графа не заполняется)	№ ед. хр. по описи (индекс по номенкла- туре дел)	Количество ед. хр. (дел)	Сроки хранения и № статей по перечню	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8

Итого _____ ед. хр. (дел, электронных дел)
_____ за _____ годы.
(цифрами и прописью)

Описи дел постоянного хранения
за _____

_____ годы утверждены ЭПК

(наименование архивного учреждения)

протокол от _____ № _____



ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ 	ФГАОУ ВО НИ ТПУ	Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете
	стр. 34 из 34	

Наименование должности руководителя
архива (в случае, если за организацию архивного
хранения отвечает руководитель организации, акт
подписывается лицом, ответственным за архив)

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

СОГЛАСОВАНО

Протокол ЭК (ЦЭК) организации

от _____ № _____

УТВЕРЖДЕН

Протокол ЭПК архивного
учреждения

от _____ № _____

Документы в количестве _____ ед. хр. (дел, электронных
дел):

– на бумажном носителе весом _____ кг сданы на уничтожение

– на электронном носителе сданы на уничтожение

(способ уничтожения)

Наименование должности работника,
сдавшего документы

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Изменения в учетные документы внесены

Наименование должности работника

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)



3781082

Лист согласования документа 'Приказ 3781083 (04.04.2025)'

Краткое содержание: Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Томском политехническом университете. Делопроизводство. Инструкция. Действует с даты регистрации. Отменяет и вводит взамен новый ЛНА.

Исполняющий обязанности ректора (ТПУ)	согласен	07.04.2025 17:28	Сухих Л.Г.
Проректор по общим вопросам (ОВ)	согласен	07.04.2025 15:38	Сон Д.В.
Начальник отдела (ЮО)	согласен	07.04.2025 15:30	Орешкина О.И. (Потёмкина О.В.)
Начальник (УД)	согласен	07.04.2025 10:39	Антюшина К.В.
Директор центра (ЦОДО)	согласен	04.04.2025 17:57	Унжакова Т.В.

