



Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

П Р И К А З

«11» июня 2025 г.

№ 1639/0

Москва

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения
жалоб обучающихся в Финансовом университете**

В соответствии с уставом Финансового университета и на основании
решения Ректората Финансового университета (протокол от 02.12.2024 № 24)
п р и к а з ы в а ю:

утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб обучающихся в
Финансовом университете согласно приложению.

Ректор

С.Е. Прокофьев

Согласование задачи "УМП (NEW)" РЕЗЕРВ02 - Задача

ВаженияСервисВид

Выполнить

Создать

Копировать ссылку

Ссылка

Создать

Оформить

Автоподпись

Права доступа

Детали

Карточка

Матрица

Подписание

Текст

Блокнот

ПерепишиПредпросмотрСостояние

ВсеВ работеЗадачаПрисоединениеИсполнитель

Инициатор/Исполнитель	Срок	Состояние	Результат выпол.	Отправлено	Завершено	Тема
Баранов Виктор Алексеевич		В работе		08.04.2025 1...	08.04.2025 1...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Семёнов Дмитрий Александрович		Выполнено	Адресату с ЭП	08.04.2025 1...	10.04.2025 9...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Селезнёва Екатерина Александровна за Семёнов Дмитрий А.		Выполнено	Подписать	09.04.2025 9...	10.04.2025 9...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Юдина Наталья Владимировна		Выполнено		09.04.2025 9...	09.04.2025 1...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Юдина Наталья Владимировна		Выполнено		09.04.2025 1...	09.04.2025 1...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Русанова Елена Александровна		Выполнено		09.04.2025 1...	09.04.2025 1...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Юдина Наталья Владимировна		Выполнено		09.04.2025 1...	09.04.2025 1...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Семёнов Дмитрий Александрович		Выполнено		09.04.2025 1...	10.04.2025 9...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Баранов Виктор Алексеевич		Выполнено	Адресату с ЭП	10.04.2025 9...	10.04.2025 1...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Игнатьенко Станислав Леонидович		Выполнено	Подписать	10.04.2025 1...	11.04.2025 8...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Баранов Виктор Алексеевич		Выполнено	Адресату с ЭП	11.04.2025 8...	11.04.2025 1...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Каменева Екатерина Анатольевна		Выполнено	Подписать	11.04.2025 1...	15.04.2025 9...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Баранов Виктор Алексеевич		Выполнено	Адресату с ЭП	15.04.2025 9...	15.04.2025 1...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Кожарин Александр Владимирович		Выполнено	Подписать	15.04.2025 1...	17.04.2025 1...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Баранов Виктор Алексеевич		Выполнено	В группу распе...	17.04.2025 1...	21.04.2025 9...	Согласование задачи "УМП (NEW)"
Группа Распечатки Приказов		В работе		21.04.2025 9...		Согласование задачи "УМП (NEW)"

Типовой маршрут: Универсальный ТМТ проектов приказов (NEW)

Тип маршрутизации: Сложная

☐ Контроль задачи

☐ Уведомления об этапах

ИД задачи: 2291215

ИД задания: 24994034

Дата изменения: 21.04.2025 15:01:49

Просмотр

Личка

9:15

09.06.2025

Подпись документа "Порядок подачи жалоб обучающимся"

Годовая

ПодписатьСертификатСертификат

ПодписантаПодписать

Действие

Версия: 1

Баранов Виктор Алексеевич

Дата подписи: 08.04.2025 17:34:15

Семёнов Дмитрий Александрович

Дата подписи: 10.04.2025 9:34:02

Игнатьенко Станислав Леонидович

Дата подписи: 11.04.2025 8:01:00

Каменева Екатерина Анатольевна

Дата подписи: 15.04.2025 9:42:10

Кожарин Александр Владимирович

Дата подписи: 17.04.2025 12:21:12

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом Финуниверситета

от 11.06.2025 № 1639/6**ПОРЯДОК****подачи и рассмотрения жалоб обучающихся в Финансовом университете**

1. Общие положения

1.1. Порядок подачи и рассмотрения жалоб обучающихся в федеральном государственном образовательном бюджетном учреждении высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации» (далее - Порядок, Финансовый университет, Финуниверситет) является локальным нормативным актом, регулирующим отношения, связанные с реализацией обучающимися Финансового университета закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на защиту своих прав всеми способами, не запрещенными законом, реализацией права на обращение в государственные учреждения, осуществляющие публично значимые функции, предоставленного федеральным законодательством, а также отношения, связанные с рассмотрением должностными лицами Финансового университета жалоб обучающихся и принятия по ним решений.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», уставом Финуниверситета, Правилами внутреннего распорядка обучающихся Финансового университета.

1.3. Цель и задачи рассмотрения жалоб обучающихся:

1.3.1. Целью рассмотрения жалоб обучающихся является восстановление или защита их прав и устранение условий, способствующих нарушению прав обучающихся.

1.3.2. Основными задачами являются:

1.3.2.1. выявление условий, способствующих нарушению прав обучающихся;

1.3.2.2. проведение необходимых мероприятий по устранению условий, способствующих нарушению прав обучающихся;

1.3.2.3. принятие мер по восстановлению или защите прав обучающихся;

1.3.2.4. информирование обучающихся о решении, принятом по жалобе.

1.4. Настоящий Порядок распространяется на обучающихся Финансового университета, его филиалов, колледжей и лицез всех форм обучения и является обязательным для исполнения работниками Финансового университета, принимающими участие в рассмотрении жалоб.

1.5. Настоящий Порядок не распространяется на обращения, рассмотрение которых относится к компетенции комиссии Финансового университета по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и комиссии по этике Финансового университета.

1.6. Под жалобой в настоящем Порядке понимается просьба обучающегося, родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося (далее – законный представитель), нескольких обучающихся, законных представителей, объединения обучающихся и законных представителей (далее – заявитель) о восстановлении или защите нарушенных прав обучающегося, прав других обучающихся.

1.7. Жалобы могут быть индивидуальными и коллективными. Коллективные жалобы могут подаваться от имени нескольких заявителей, от учебной группы, от совета обучающихся (студенческого совета), совета родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

1.8. При рассмотрении жалобы не допускается разглашение сведений, содержащихся в ней, а также сведений, касающихся частной жизни, без согласия лица, подавшего жалобу. Не является разглашением сведений, содержащихся в жалобе, направление ее должностному лицу Финансового университета, в компетенцию которого входит решение вопросов, содержащихся в жалобе.

1.9. Запрещается преследовать обучающихся в связи с подачей жалобы.

2. Порядок подачи жалобы

2.1. Обучающиеся, законные представители вправе обжаловать действия (бездействия) работников Финансового университета, других обучающихся, нарушающие права заявителя, а также права других обучающихся.

2.2. Жалоба подается или направляется (далее – подается) в письменной форме в соответствии с формой жалобы (приложение № 1 к Порядку) или в форме электронного образа документа (сканированная жалоба) на имя декана факультета (директора института, филиала, колледжа, лицея).

Жалоба в письменной форме подается уполномоченному лицу факультета (соответствующего структурного подразделения института, филиала, колледжа).

Жалоба в форме электронного образа документа направляется на адрес электронной почты факультета, в филиалах и колледжах – на официальную электронную почту филиала, колледжа.

2.3. В жалобе в обязательном порядке указываются:

фамилия, имя, отчество (при наличии), должность лица, которому подается жалоба;

фамилия, имя, отчество (при наличии) обучающегося (обучающихся), законного представителя;

номер учебной группы;

наименование факультета (института, филиала, колледжа, лицея);

в случае подачи жалобы от имени совета обучающихся (студенческого совета), совета родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся указывается их наименование;

почтовый адрес (для жалобы в письменной форме) или почтовый адрес и адрес электронной почты (для жалобы в форме электронного образа документа), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации;

суть жалобы с указанием доводов и нарушенных прав;

просьба по жалобе;

дата и личная подпись.

Жалоба подписывается лицом (лицами), ее подавшим. Жалоба от имени учебной группы подписывается всеми обучающимися группы или старостой учебной группы, если такое полномочие ему было предоставлено решением собрания учебной группы, принятое большинством голосов обучающихся, оформленное аналогично выписке из протокола заседания студенческого совета факультета, которое прикладывается к жалобе.

Жалоба от имени совета обучающихся (студенческого совета), совета родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся подписывается его членами или председателем при наделении его полномочием на подписание, указанным в выписке из протокола заседания совета обучающихся (студенческого совета), совета родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

Для подтверждения доводов жалобы к ней могут быть приложены документы и материалы либо их копии.

2.4. Анонимные жалобы и жалобы, поданные с нарушением установленных требований, не рассматриваются. На анонимные жалобы и жалобы, в которых не указаны почтовый адрес (для жалобы в письменной форме) или адрес электронной почты (для жалобы в форме электронного образа документа) ответ на жалобу не дается.

3. Порядок рассмотрения жалобы

3.1. Декан факультета (директор института, филиала, колледжа, лицея) принимает жалобу к рассмотрению не зависимо от содержащихся в ней нарушений и заявленных просьб.

3.2. Если жалоба была направлена должностному лицу Финуниверситета, не указанному в пункте 2.2 настоящего Порядка, он направляет поступившую жалобу в течение 3 дней со дня получения декану факультета (директору института, филиала, колледжа, лицея), обучающиеся которого подали жалобу, с уведомлением инициатора жалобы о переадресации. Уведомление о переадресации жалобы (приложение № 2 к Порядку) направляется обучающемуся в той же форме, в которой была подана жалоба, по адресу, указанному в жалобе, в течение 5 дней со дня получения жалобы.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение декану факультета (директору института, филиала, колледжа, лицея), решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В этом случае жалоба передается ректору Финуниверситета на основании докладной записки для определения должностного лица Финуниверситета, ответственного за рассмотрение жалобы.

3.3. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, она не подлежит переадресации должностным лицам Финансового университета в соответствии с их компетенцией, о чем в течение двух рабочих дней со дня поступления жалобы уведомляется заявитель в той же форме, в которой была подана жалоба, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

3.4. Жалоба, принятая в соответствии с требованиями пунктов 2.2, 3.1 и вторым абзацем пункта 3.2 настоящего Порядка, рассматривается деканом факультета (директором института, колледжа, филиала), должностным лицом по поручению ректора Финуниверситета (далее – должностное лицо), и по фактам, изложенным в ней, проводится проверка в течение 30 дней со дня поступления жалобы, если более короткий срок не установлен законодательством Российской Федерации для отдельных видов жалоб. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 дней, если для принятия решения по жалобе необходимо запросить документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления или должностных лиц.

3.5. Если в жалобе недостаточно сведений для разрешения по существу содержащегося в ней вопроса, заявителю предлагается дополнить жалобу или представить дополнительные материалы.

Предложение об уточнении жалобы или представлении дополнительных материалов подается в той же форме, в какой поступила жалоба, не позднее 5 дней со дня получения жалобы должностным лицом по адресу, указанному в жалобе для направления ответа на жалобу и уведомления о переадресации жалобы.

В случае необходимости заявитель может приглашаться при рассмотрении жалобы должностными лицами, указанными в пункте 3.6 настоящего Порядка.

Декан факультета (директор института, филиала, колледжа, лицея), должностное лицо, организуют проверку достоверности фактов, изложенных в жалобе, на основе соблюдения принципов объективности, всесторонности и обоснованности.

Должностные лица, указанные в пункте 3.4 настоящего Порядка, вправе запрашивать в форме докладных и служебных записок (далее – запрос) и получать, в том числе и в форме электронного образа документа, необходимые для рассмотрения жалобы материалы и объяснения от руководителей структурных подразделений Финансового университета, заведующих кафедрами, научно-педагогических и иных работников, если жалоба касается их деятельности. Руководители структурных подразделений Финуниверситета, научно-педагогические и иные работники обязаны в течение 5 дней со дня

поступления запроса представить запрашиваемую информацию или направить ответ о ее отсутствии.

3.6. Объективное рассмотрение жалобы предполагает отсутствие конфликта интересов со стороны должностного лица, рассматривающего жалобу. При наличии конфликта интересов декан факультета (директор института), должностное лицо, обязаны об этом поставить в известность ректора и действовать по его указанию. При наличии конфликта интересов директор колледжа, филиала обязан об этом поставить в известность проректора и действовать по его указанию.

Всесторонность (полнота рассмотрения) обеспечивается обязанностью должностных лиц, указанных в пункте 3.6 настоящего Порядка, надлежащим образом рассмотреть каждый из вопросов и доводов жалобы.

3.7. В случае подтверждения обоснованности содержания жалобы должностные лица, указанные в пункте 3.6 настоящего Порядка, устанавливают причины возникновения нарушений прав обучающихся и, в пределах своих полномочий, принимают меры для их устранения и восстановления нарушенных прав. О принятых мерах указанные должностные лица сообщают заявителю в ответе в пределах сроков, установленных в пункте 3.6 настоящего Порядка.

3.8. В случае установления необоснованности подачи жалобы кроме ответа на нее декан факультета (директор института, филиала, колледжа, лица), а при необходимости, совместно с другими должностными лицами Финансового университета, проводят беседу с обучающимися, подавшими жалобу, с целью разъяснения им предписаний нормативных правовых актов, локальных нормативных актов, вызвавших неправильное понимание их содержания.

3.9. Письменный ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей в письменной форме или в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, поступившей в форме электронного образа документа. Если в жалобе, поступившей в письменной форме, указаны несколько адресов (адрес по месту жительства и адрес по месту пребывания) и при этом ни один из них не определен как адрес, на который должен быть направлен ответ, ответ направляется по всем указанным в жалобе адресам.

Письменный ответ на жалобу подписывается деканом факультета (директором института, филиала, колледжа, лица), должностным лицом, рассматривавшим жалобу, в соответствии со вторым абзацем пункта 3.2 и пунктом 3.3 настоящего Порядка.

3.10. Письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы от нескольких заявителей, но не более трех, направляется каждому из них. Ответ о результатах рассмотрения жалобы от четырех и более заявителей направляется первому по расположению подписи или старосте учебной группы, если жалоба подавалась от имени обучающихся учебной группы, или председателю студенческого совета, если жалоба была от имени студенческого совета, с предложением довести его содержание до сведения остальных заявителей.

3.11. Жалобы считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами Финуниверситета, и заявителям даны исчерпывающие ответы на поставленные вопросы.

3.12. При отказе в удовлетворении жалобы, в ответе заявителю должны быть даны разъяснения на все доводы жалобы и обоснование отказа в ее удовлетворении. Кроме того, в ответе заявителю должен быть разъяснен порядок обжалования такого решения ректору Финансового университета или проректору в соответствии с делегированными полномочиями.

3.13. Если жалоба не подписана или в ней не указаны фамилия студента, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, то ответ на нее не дается.

3.14. В случае, если в жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то ответ по существу жалобы может не даваться и декан факультета (директор института, филиала, колледжа) разъясняет инициатору жалобы о недопустимости такого обращения. Если характер жалобы содержит признаки дисциплинарного проступка со стороны заявителя, то декан факультета (директор института, филиала, колледжа) принимает решение о применении дисциплинарного взыскания.

3.15. В случае, если в жалобе содержится требование, на которое неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, декан факультета (директор института, филиала, колледжа, лицея) вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется обучающийся, направивший жалобу.

3.16. Заявитель (законный представитель) имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если эти материалы непосредственно затрагивают права заявителя. Представитель на основании доверенности и своего письменного заявления вправе знакомиться с материалами, полученными в ходе рассмотрения жалобы, только в части, касающейся доверителя.

3.17. Заявитель (законный представитель), несогласный с отказом в удовлетворении жалобы, вправе обращаться с жалобой к ректору Финансового университета с приложением копии ответа на жалобу.

Жалоба подается в письменной форме или в форме электронного образа документа на имя ректора Финуниверситета. Жалоба в письменной форме подается в Управление делопроизводства и архива. Жалоба в форме электронного образа документа направляется на адрес электронной почты: academy@fa.ru.

Для подтверждения доводов жалобы к ней могут быть приложены документы и материалы либо их копии.

3.18. Заявитель (законный представитель), несогласный с отказом в удовлетворении жалобы, поданной на имя ректора Финансового университета, вправе использовать иные способы защиты прав, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Помощник ректора
по правовым вопросам



В.А. Баранов

Приложение № 1
к Порядку

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Декану (директору) _____ факультета
(название)
(института, колледжа, филиала)
от _____ обучающегося _____ (группы
обучающихся¹) _____
(фамилия, имя, отчество)
_____ факультета
(наименование)
(института, колледжа, филиала)
_____ учебной группы, _____ курса,
адрес: _____,
(место жительства/место пребывания)
моб. телефон: _____,
адрес электронной почты _____

Жалоба

Обращаюсь с жалобой на _____ (указать Ф.И.О.,
должность работника Финуниверситета, чье решение, действия (бездействия)
обжалуются²).

Основанием для обращения с жалобой явилось то, что

_____ (указать суть жалобы с указанием доводов и нарушенных прав)

На основании изложенного, руководствуясь Порядком подачи и
рассмотрения жалоб обучающихся в Финансовом университете,

Прошу:

1. Провести проверку по перечисленным нарушениям в отношении
_____ (Ф.И.О. работника Финуниверситета).
2. Принять меры по восстановлению нарушенных прав.

Приложение: _____ на _____ л. в 1 экз.
(наименование документа, подтверждающего доводы жалобы)

« _____ » _____ 202_ г.

(подпись)

(фамилия, инициалы)

1. При подаче жалобы группой обучающихся указывается номер учебной группы, наименование факультета, сведения о персональных данных и подписи заявителей указываются в приложении к жалобе.
2. Если жалобы подается по факту нарушений, а не на решение, действие (бездействие) конкретного работника Финуниверситета, то персональные данные работника не указываются.

Приложение № 2
к Порядку

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ О ПЕРЕАДРЕСАЦИИ

(фамилия, имя, отчество)
обучающемуся _____ учебной группы, _____ курса

факультета
(наименование)
(института, филиала/колледжа/лица)
почтовый адрес/адрес электронной почты:

(адрес, указанный в жалобе)

Уважаемый _____!

Ваша жалоба, поступившая в _____
(указывается нужная форма)(в письменной форме, форме электронного образа документа (скан жалобы)
на _____ (Ф.И.О. работника Финуниверситета, должность,
(указывается нужное)наименование подразделения или по факту нарушения прав),
зарегистрированная вх. № _____, в соответствии с пунктом 3.1/3.4 (сослаться на
нужный пункт) Порядка подачи и рассмотрения жалоб обучающихся в
Финансовом университете направлена на рассмотрение в соответствии с
компетенцией _____ (указывается наименование
подразделения, должность и Ф.И.О. декана факультета).

О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

Контактный телефон для справочной информации о ходе рассмотрения
жалобы: _____._____
(должность)_____
(подпись)_____
(Ф.И.О.)