



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Удмуртский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «УдГУ», УдГУ, ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»)

## П Р И К А З

г. Ижевск

### Об онлайн-сервисе «Интернет-приёмная Удмуртского государственного университета»

В целях повышения открытости и развития онлайн-сервисов Удмуртского государственного университета

п р и к а з ы в а ю :

1. Организовать приём электронных обращений преподавателей, сотрудников, обучающихся и иных граждан, адресованных администрации, Удмуртского государственного университета, посредством использования онлайн-сервиса «Интернет-приёмная Удмуртского государственного университета» на официальном сайте ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет».

2. Утвердить Порядок подачи обращений посредством использования онлайн-сервиса «Интернет-приёмная Удмуртского государственного университета» (приложение).

3. Контроль исполнения приказа возложить на проректора по информатизации, цифровой образовательной среде и профессиональной ориентации П.М. Ходырева.

Ректор

Г.В. Мерзлякова

Приложение к приказу  
от « 23 » января 2020 г. № 75/01-01-04

## Порядок подачи обращений посредством использования онлайн-сервиса «Интернет-приёмная Удмуртского государственного университета»

1. Онлайн-сервис «Интернет-приемная Удмуртского государственного университета» — информационный интерактивный сервис на официальном сайте ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет» (далее – университет) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предназначенный для предоставления возможности направления гражданином обращений в университет в электронном виде.

2. Доступ к онлайн-сервису «Интернет-приемная Удмуртского государственного университета» осуществляется переходом по ссылке «Интернет-приемная» раздела «Об УдГУ» на официальном сайте ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет».

3. Перед отправкой обращения гражданин заполняет следующие поля формы:

а) «Адресат» (из выпадающего списка гражданин выбирает представителя администрации университета);

б) «ФИО отправителя» (гражданин указывает полностью свои фамилию, имя, отчество (при наличии));

в) «Статус» (из выпадающего списка гражданин выбирает свой статус);

г) «Телефон» (гражданин указывает контактный номер телефона; заполнение данного поля не является обязательным);

д) «E-mail» (гражданин указывает адрес электронной почты);

е) «Текст сообщения» (гражданин заполняет текст обращения, размер которого не может превышать 5 000 знаков);

ж) «Файлы» (в случае необходимости гражданин может приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме в виде

одного файла без архивирования; размер файла вложения не должен превышать 5 Мб; для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, rtf, xls, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tiff, gif).

4. Гражданин обязан ознакомиться с настоящим порядком, действующим законодательством и локальными правовыми актами университета в области защиты персональных данных и выразить свое согласие на обработку персональных данных установкой галки (кликом) в соответствующем поле.

5. Заполнение формы подачи обращения завершается нажатием кнопки «Сохранить».

После подачи обращения гражданин должен подтвердить указанный им адрес электронной почты, пройдя по ссылке, содержащейся в отправленном по данному адресу письме. В случае отказа от подтверждения адреса или ошибочного введения адреса обращение не будет рассмотрено.

После подтверждения адреса электронной почты гражданин получает информацию о присвоенном его обращению номере.

6. Университет не рассматривает обращение в следующих случаях:

а) если в обращении не указаны фамилия, имя и/или отчество гражданина, направившего обращение и адрес электронной почты (e-mail), по которому должен быть направлен ответ;

б) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан или организаций;

в) в обращении содержится текст, который невозможно прочитать, в том числе не разбитый на предложения, целиком набранный заглавными буквами или слитно, написанный транслитом;

г) вопросы, не относящиеся к компетенции университета, не рассматриваются и в другие организации не направляются;

г) в случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

д) 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.

7. Университет оставляют за собой право в установленном порядке уточнить достоверность информации об отправителе обращения, а также, при необходимости, содержание обращения, в том числе по телефонной связи.

8. Ответ на обращение направляется гражданину в электронном виде по указанному им адресу электронной почты в течение 30 дней со дня подачи обращения.

9. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.