




МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный геологоразведочный Университет имени
Серго Орджоникидзе»
(МГРИ)

<p>ПРИНЯТО Решением Ученого совета ФГБОУ ВО «Российский государственный геологоразведочный Университет имени Серго Орджоникидзе» Протокол № <u>4</u> от «<u>9</u>» <u>июня</u> 20<u>20</u> г.</p>	<p>УТВЕРЖДЕНО Приказом Врио ректора ФГБОУ ВО «Российский государственный геологоразведочный Университет имени Серго Орджоникидзе» № <u>01-06/134</u> от «<u>16</u>» <u>06</u> 20<u>20</u> г. * Врио ректора <u>Куликов В.В.</u></p> 
--	---

**Регламент
работы с электронными обращениями граждан в федеральном
государственном бюджетном образовательном учреждении
высшего образования
«Российский государственный геологоразведочный университет
имени Серго Орджоникидзе»
(МГРИ)**

МОСКВА, 2020

I. Общие положения

1.1. Регламент работы с электронными обращениями граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский государственный геологоразведочный университет имени Серго Орджоникидзе» (далее - Университет, МГРИ) (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность действий по обеспечению своевременного и полного рассмотрения электронных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный срок.

1.2. Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Заявителями обращений являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.4. К обращениям гражданина относятся: предложение, заявление, жалоба:

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов МГРИ, деятельности МГРИ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Университета;

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МГРИ или его должностных

лиц, либо критика их деятельности;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод.

1.5. Основанием для предоставления ответа является отправка гражданином электронного обращения на имя ректора / проректора по направлению деятельности / руководителя структурного подразделения:

1.5.1. Посредством заполнения специальной формы на сайте Университета (www.mgri.ru) в разделе контакты «форма обратной связи»;

1.5.2. Путем отправки сообщения по электронным адресам:

office@mgri.ru; проректора или руководителя структурного подразделения, указанных на официальном сайте Университета. Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Университета, регистрации и рассмотрению не подлежат.

1.6. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения в электронной форме) необходимые документы и материалы либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

1.7. Письменные обращения обучающихся по текущим вопросам рекомендуется оформлять на бланках типовых форм в соответствии с локальными актами Университета.

1.8. При рассмотрении обращения в Университете гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.8., 2.9., 2.15. – 2.19. настоящего Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

1.9. Требования настоящего Регламента являются обязательными для исполнения всеми работниками Университета и распространяются на все электронные обращения граждан, направленные в соответствии с пунктами 1.5. – 1.6. настоящего Регламента.

1.10. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений.

II. Порядок прохождения и исполнения поступающих электронных обращений граждан

2.1. Прием и первичная обработка всех поступающих обращений граждан осуществляется централизованно в отдел делопроизводства и архива Университета.

2.2. При поступлении электронных обращений граждан на электронную

почту проректора или руководителя структурного подразделения, указанных на официальном сайте Университета, соответствующие должностные лица производят пересылку обращения для его регистрации в отделе делопроизводства и архива Университета в течении 3 дней с момента поступления такого обращения.

2.3. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.4. Срок исчисляется в календарных днях с даты регистрации обращения.

2.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены исполнителем, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Университет письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

2.6. Регистрация и рассылка электронных обращений граждан происходит в день их поступления в системе отдела делопроизводства и архива Университета по направлениям деятельности:

- обращения от обучающихся – проректору по учебной работе;
- обращения от профессорско-преподавательского состава - проректору по учебной работе;
- по вопросам трудоустройства - в отдел по работе с персоналом;
- по архивным запросам – в отдел делопроизводства и архива;
- по финансовым вопросам – начальнику управления - главному бухгалтеру;
- по имущественному комплексу - проректору по развитию имущественного комплекса;

- по научной работе – проректору по научной деятельности;
- по воспитательной работе – проректору по инновационной деятельности и воспитательной работе.

2.7. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным, обеспечивая контроль за качественным исполнением обращений граждан.

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

2.8. Не принимаются к регистрации, рассмотрению и ответ не дается на обращения при отсутствии в них фамилии и имени заявителя, а также оформленные с нарушением требований, содержащихся в п.1.5. 1.6. настоящего Регламента.

2.9. Обращения по вопросу приёма в Университет для обучения не регистрируются как обращения граждан, а учитываются и передаются в Приёмную комиссию Университета.

2.10. Исполнение документа осуществляется на основании резолюции уполномоченного должностного лица.

2.11. Исполнение резолюции «для подготовки ответа на электронное обращение гражданина» предусматривает сбор и обработку необходимой информации, подготовку проекта ответа на обращение, его оформление, согласование, подготовку к пересылке адресату.

2.12. При наличии основного (первого исполнителя в резолюции) исполнителя все остальные исполнители своевременно и качественно проводят анализ информации и представляют основному исполнителю в установленные

им сроки необходимые документы (проекты документов, справок, сведений и т.д.).

2.13. Документ считается исполненным, когда подготовлен (о):

- ответ на обращение (в форме электронного документа) или уведомление о переадресовании обращения гражданину, которое не входит в компетенцию Университета;

- отказ в рассмотрении обращения (в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

- решение о прекращении переписки с гражданином. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение ответа, вправе подготовить служебную записку (предложение) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. В случае принятия решения руководитель структурного подразделения (в письменной форме) в адрес гражданина направляет уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

2.14. Исполнитель несет персональную ответственность за недостоверность информации, использованной при подготовке документа, за несоблюдение требований исполнительской дисциплины, за неправильное использование действующих нормативных документов в подготовке, оформлении и исполнении документов в срок.

2.15. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных иных лиц, и/или сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, сообщает гражданину, направившему обращение, о невозможности

дать ответ по существу оставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

2.17. В случае, если текст письменного обращения, прикрепленного к электронному письму, не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения МГРИ уведомляет гражданина, направившего обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.18. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор или проректор МГРИ по направлению деятельности вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МГРИ. Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, уведомляет гражданина, направившего обращение о данном решении.

2.19. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МГРИ.

III. Порядок подготовки и отправления исходящих электронных ответов на обращения граждан

3.1. Исполнитель до передачи документа в отдел делопроизводства и архива Университета для отправления обратившемуся гражданину, должен проверить его содержание, правильность оформления.

3.2. Должностные лица Университета, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

3.3. Все исходящие электронные обращения граждан подлежат обязательной регистрации через отдел делопроизводства и архива Университета.

3.4. При оформлении на бланке Университета ответа на электронное обращение в Университет обязательно делается ссылка «в ответ на входящий».

3.5. Копии исходящих ответов на электронные обращения граждан хранятся в отдел делопроизводства и архива Университета и у исполнителя.

3.6. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, последний должен быть направлен в адрес электронной почты, с которой поступило обращение такого гражданина.

IV. Организация контроля

4.1. Все поступающие в Университет электронные обращения граждан, требующие исполнения и подготовки ответа, подлежат контролю. Основанием постановки документа на контроль является резолюция руководителя.

4.2. Ректор, проректоры по направлению деятельности, работники отдела делопроизводства и архива, исполнитель (руководитель структурного подразделения), ответственный за рассмотрение обращения гражданина, осуществляют в пределах своей компетенции контроль исполнения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по

своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Контроль исполнения обращений по существу осуществляет исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения гражданина. В случае назначения нескольких исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения гражданина, ответственность распределяется в равной степени.

4.3. Контроль за своевременностью исполнения электронного ответа на электронные обращения граждан в Университете осуществляет отдел делопроизводства и архива Университета. Информация о неисполненных в срок ответов на электронные обращения граждан представляются первому проректору Университета.

4.4. Руководители структурных подразделений Университета контролируют состояние исполнительской дисциплины по поступившим в адрес структурного подразделения электронным обращениям граждан и ответам на обращения, подготовка которых осуществлялась структурным подразделением и произвели передачу для отправления в отдел делопроизводства и архива Университета.

4.5. Отдел делопроизводства и архива Университета размещают статистику о ходе обращения граждан на официальном сайте Университета:

- каждый квартал (Приложение № 1 к регламенту).
- итоги за год до 15 января (Приложение № 2 к регламенту).

Приложение № 1
к регламенту работы с электронными
обращениями граждан

Итоги работы с обращениями граждан за _____ квартал

В Университете за _____ квартал 2020 года поступило _____
обращений граждан, из них рассмотрено _____ обращений граждан.

Вид доставки	Количество обращений, штук	%

Все поступившие в Университет обращения граждан своевременно регистрировались и направлялись по компетенции на исполнение в структурные подразделения.

Сравнительный анализ за последние годы выявил _____
(повышение/уменьшение) числа обращений граждан по структурным
подразделениям Университета.

Наименование структурного подразделения	Тематика	Количество обращений, штук	%

ФИО (подпись)

дата

Приложение № 2
к регламенту работы с электронными
обращениями граждан

Итоги работы с обращениями граждан за _____ год

В _____ году в Университет поступило _____ обращений граждан (большая часть обращений поступила в _____ виде _____ количество _____). Количество поступивших обращений ежегодно _____ (увеличивается/уменьшается).

Рост количества поступающих обращений в Университете

Год	Количество обращений	% (увеличивается/уменьшается).
-----	----------------------	--------------------------------

Самое большое количество обращений касается вопросов _____ (перечислить)

Остались актуальными вопросы _____.


ФИО (подпись)

дата

СОГЛАСОВАНО:

Председатель правовой комиссии _____ М.Ф. Харламов «__» _____ 20__ г.
подпись

Главный юрисконсульт _____ С.С. Моисеева «__» _____ 20__ г.
подпись

РАЗРАБОТАЛ	Должность	ФИО	Подпись, дата
	Начальник отдела делопроизводства и архива	А.И.Чернова	 04.06.2020