Приложение

### УТВЕРЖДЕН

### приказом НИУ ВШЭ

от 07.02.2014 № 8.1.6.3-11/15

**Регламент рассмотрения обращений граждан**

**В НИУ ВШЭ – Нижний Новгород**

**1. Общие положения**

* 1. Регламент рассмотрения обращений граждан в НИУ ВШЭ – Нижний Новгород определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.
  2. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в НИУ ВШЭ – Нижний Новгород (далее – Филиал) в письменной форме или в форме электронного документа.
  3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения, органов управления, структурных подразделений и т.д.

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов.

**Жалоба** - просьба о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Филиала.

* 1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
  2. Координацию деятельности по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Филиал, осуществляет заместитель директора в соответствии с установленным в Филиале распределением обязанностей (далее – заместитель директора).

**2. Прием и регистрация обращений граждан**

2.1. Обращения граждан принимаются и регистрируются в Общем отделе Филиала в течение трех рабочих дней с момента поступления в Филиал.

Письменные обращения подлежат предварительному просмотру работником Общего отдела.

При этом:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично»);

- поступившие с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

Работником Общего отдела составляются акты в случаях:

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

- отсутствия письменных вложений;

- обнаружения отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

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

2.1.1. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в Общий отдел Филиала;

- почтовым отправлением в адрес Филиала;

- по аппарату факсимильной связи Филиала: (831) 416-96-50.

2.1.2. Обращения граждан в электронной форме направляются в Филиал путем заполнения в установленном порядке специальной формы на корпоративном портале (сайте) Филиала (раздел «Обращения граждан»).

Обращения граждан в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Филиала, регистрации и рассмотрению не подлежат.

2.1.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Филиала и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Филиала;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения;

- дату и личную подпись гражданина.

По просьбе обратившегося гражданина, работником Общего отдела ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов (по форме согласно приложению №1 к настоящему Регламенту) и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.1.4. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Филиала и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Филиала;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

- 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) необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.1.5. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пунктов 2.1.3, 2.1.4.

2.1.6. Обращения граждан по вопросу приёма в НИУ ВШЭ для обучения, не регистрируются как обращения граждан, учитываются и передаются в Отдел организации приема студентов в бакалавриат и магистратуру Филиала

2.2. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.3. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.4. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приёма, оформленные в соответствии с требованиями пунктов 2.1.3, 2.1.4 настоящего Регламента, передаются в Общий отдел для их регистрации работниками, ответственными за организацию приёма граждан.

2.5. Работник Общего отдела регистрирует все обращения граждан, соответствующие требованиям пунктов 2.1.3, 2.1.4 настоящего Регламента, в системе документационного обеспечения управления (далее - СДОУ). Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

Регистрационный номер обращений состоит из номера дела, порядкового номера и начальной буквы фамилии автора поступившего обращения. Регистрационный номер коллективных обращений состоит из номера дела, порядкового номера и сочетаний букв «колл».

Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в Филиал, регистрируются как обращения в случае, если в данном документе содержится поручение о направлении ответа гражданину. Регистрационный номер в данном случае состоит из номера дела, порядкового номера начальной буквы фамилии гражданина.

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

2.6. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В СДОУ в поле «Примечание» и на штампе делается отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения.

Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится «к №\_\_\_» (указывается номер предыдущего обращения).

При регистрации повторного обращения в СДОУ в регистрационной карточке входящего документа в закладке «связанные документы» прикрепляются ссылки на регистрационные карточки предыдущих обращений данного гражданина. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

**3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Обращения граждан в Филиале после регистрации направляются в СДОУ директору, который в течение двух рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), об ответственном исполнителе и, при необходимости, соисполнителях, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

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

3.3. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным, с соблюдением пункта 2.3 настоящего Регламента.

3.4. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей представляется директору в течение 3 рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение.

Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей учитывается в СДОУ.

3.5. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

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

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

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

- сообщать гражданам в письменной форме с обязательной регистрацией в СДОУ о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования;

- прикреплять к регистрационной карточке исходящего документа в СДОУ сканированные копии документов о решениях, принятых по обращениям граждан.

3.7. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Филиала за подписью директора либо за подписью работников, которым предоставлено право подписи ответов на обращения граждан. Ответы на обращения граждан регистрируются в СДОУ.

При создании ответа на обращение (исходящего документа) в СДОУ в регистрационной карточке в закладке «связанные документы» необходимо прикреплять ссылку на регистрационную карточку обращения (входящего документа), на который подготовлен ответ.

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

3.9. Ответ на обращение, поступившее в Филиал через корпоративный портал (сайт) Филиала в раздел «Обращения граждан», по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, ответ должен быть направлен в адрес электронной почты и на почтовый адрес.

3.10. При поступлении на корпоративную электронную почту Филиала обращений от граждан работникам Филиала необходимо в течение 3 рабочих дней направить гражданину на адрес электронной почты ответ о необходимости обращения в Филиал в установленном порядке путем заполнения специальной формы на корпоративном портале (сайте) Филиала в разделе «Обращения граждан» (приложение №2 к настоящему Регламенту).

3.11. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Филиала, а также членов их семей, координирующий руководитель вправе принять решение о направлении обращения заместителю директора, курирующему вопросы безопасности Филиала, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.12. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению заместителю директора, курирующему вопросы безопасности Филиала.

3.13. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется ответственным исполнителем в письменном виде.

3.15. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

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

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

**4. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Порядок постановки обращений на контроль определяется настоящим Регламентом. Исполнение обращений граждан контролируется с целью:

- обеспечения рассмотрения обращений граждан в установленные сроки и в полном объеме;

- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан и причин, по которым они обратились повторно.

4.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, исполнение решений, принятых по обращениям граждан, возлагается на Общий отдел Филиала.

4.3. Контроль осуществляется Общим отделом в СДОУ, а также путем запроса у ответственных исполнителей и//или соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.

4.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется работником Общего отдела в зависимости от установленного срока рассмотрения.

4.5. Работник Общего отдела, осуществляющий контроль, обязан:

- контролировать ход рассмотрения обращений;

- информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения с фиксацией напоминания в СДОУ;

- содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;

- своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

4.6. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.7. Обращения граждан считаются рассмотренными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

4.8. После принятия работником Общего отдела решения о снятии обращения с контроля в СДОУ, в регистрационной карточке обращения автоматически проставляется отметка исполнения и обращение направляется в дело.

**5. Организация делопроизводства**

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется Общим отделом и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в НИУ ВШЭ правилами делопроизводства.

5.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой Общего отдела Филиала.

5.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

**6. Анализ работы с обращениями граждан**

Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, работник Общего отдела предоставляет заместителю директора отчет об исполнении обращений граждан.

Приложение №1

к Регламенту рассмотрения обращений граждан в НИУ ВШЭ – Нижний Новгород

НИУ ВШЭ – Нижний Новгород

РАСПИСКА

Настоящая Расписка выдана гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в том, что в соответствии с Регламентом рассмотрения обращений граждан в НИУ ВШЭ – Нижний Новгород, утвержденным приказом от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. приняты от него (нее) следующие документы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование документа | Кол-во заполненных листов | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оборотная

сторона Расписки

Краткие указания по заполнению Расписки

1. Расписка выдается в день подачи заявления и документов, по просьбе обратившегося гражданина.

2. В графе 2 "Наименование документа" указывается о принятии подлинника документа, его ксерокопии или копии и наименование документа.

Приложение №2

к Регламенту рассмотрения обращений граждан в НИУ ВШЭ – Нижний Новгород

**Примерная форма электронного ответа гражданину о необходимости обращения в установленном порядке путем заполнения специальной формы на корпоративном портале (сайте) НИУ ВШЭ – Нижний Новгород**

**(раздел «Обращения граждан»)**

|  |
| --- |
| **НИУ ВШЭ – Нижний Новгород** |
| Уважаемый (ые) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  В соответствии с Регламентом рассмотрения обращений граждан в НИУ ВШЭ – Нижний Новгород прошу направить обращение путем заполнения специальной формы на корпоративном портале (сайте) НИУ ВШЭ – Нижний Новгород (раздел «Обращения граждан») <http://nnov.hse.ru/nnappeal/>  С уважением,  должность (Ф.И.О.) |