

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОМ УНИВЕРСИТЕТЕ-ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ ЭКОНОМИКИ

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Государственном университете – Высшей школе экономики (далее Регламент) разработан в соответствии Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Регламент определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.3. Предусмотренный Регламентом порядок регистрации, рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.4. 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 - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления Государственного университета – Высшей школы экономики (далее ГУ-ВШЭ), либо должностных лиц ГУ-ВШЭ.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Все поступающие в ГУ-ВШЭ обращения граждан принимаются и регистрируются в Управлении делами (далее УД) в течение трех дней.

При этом:

- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения, указанного в обращении, составляется акт);

- проверяется содержание корреспонденции (не вскрываются конверты с пометкой «лично»).

2.1.1. Граждане передают для рассмотрения письменные обращения:

- лично в УД ГУ-ВШЭ;
- почтовым отправлением в адрес ГУ-ВШЭ;
- по аппарату факсимильной связи ГУ-ВШЭ: (495) 628-79-31;
- в виде интернет - обращения на официальном сайте ГУ-ВШЭ.

2.1.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ГУ-ВШЭ либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица ГУ-ВШЭ;

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

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

- суть обращения;

- личную подпись гражданина, за исключением электронных сообщений;

- дату написания.

Не принимаются к регистрации анонимные обращения, и обращения, оформленные с нарушением требований пункта 2.1.2.

По просьбе обратившегося гражданина, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.2. Полученные вместе с обращениями подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п., а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью о вложении.

2.3. Обращения, поступившие в ГУ-ВШЭ по информационным системам общего пользования (поступившие в виде интернет – обращения на официальный сайт ГУ-ВШЭ), подлежат регистрации, рассмотрению в порядке, установленном пункте 2.1. настоящего Регламента.

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

2.5. Работник УД регистрирует обращения в системе документационного обеспечения управления (далее СДОУ). Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

Регистрационный номер обращений состоит из начальной буквы фамилии автора поступившего обращения, порядкового номера и номера дела, где будет храниться обращение. Регистрационный номер коллективных обращений состоит из сочетаний букв «кол» и соответственно порядкового номера и номера дела.

Если обращение направлено из другой организации, то в СДОУ указывается, откуда оно поступило (орган государственной власти, депутат Государственной

Думы Российской Федерации и т.д.) проставляется его исходящий номер и дата. Организации и лица, направившие обращение гражданина, информируются о результатах рассмотрения.

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 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 или гражданин неудовлетворен данным ему ответом.

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

При работе с повторными обращениями подбираются имеющиеся документы по обращениям данного гражданина и направляются для рассмотрения тому же адресату.

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

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращения граждан, адресованные ректору, президенту, научному руководителю ГУ-ВШЭ, после обработки и регистрации передаются для рассмотрения соответственно в секретариаты ректора, президента, научного руководителя ГУ-ВШЭ. Обращения граждан другим адресатам и не требующие решения ректора регистрируются и передаются руководителям соответствующих структурных подразделений через секретарей или ответственных за делопроизводство. После резолюции, обращения граждан возвращаются в УД для постановки на контроль и передачи исполнителю.

3.2. Должностное лицо, в адрес которого направлено обращение, рассматривает его, пишет резолюцию, указывает исполнителя, действие, срок исполнения. Особое внимание уделяется обращениям о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих обращений.

3.3. В случаях, когда поручение по обращению дается двум или нескольким лицам, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы.

Основной исполнитель и соисполнитель вправе давать поручения по обращению в виде резолюций лицам, непосредственно им подчиненным, с соблюдением пункта 2.4. настоящего Регламента.

3.4. Должностные лица при рассмотрении обращений обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направить 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 УД о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования;
- предоставлять в УД копии документов о решениях, принятых по обращениям граждан в течение 3 дней.

3.5. Ответы на обращения граждан оформляются за подписью того должностного лица, в адрес которого было адресовано обращение либо уполномоченных на то лиц, на бланке установленной формы и регистрируются в УД с применением СДОУ.

3.6. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо), в отдельных случаях – каждому из подписавших обращение.

3.7. Ответ на обращение, поступившее в ГУ-ВШЭ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.8. Должностные лица при рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе направить обращение в Дирекцию по безопасности ГУ-ВШЭ, оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщать гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.9. 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 в Дирекцию по безопасности ГУ-ВШЭ.

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

3.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор, президент, научный руководитель ГУ-ВШЭ, либо иное уполномоченное на то лицо, 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 один и тот же адрес или одному и тому же должностному лицу. О данном решении в письменном виде уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.12. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа или устного сообщения автору, если письменный ответ не требуется, с обязательной отметкой ответственного исполнителя на поступившем обращении.

3.13. В исключительных случаях, сроки их рассмотрения могут быть продлены ректором, президентом, научным руководителем ГУ-ВШЭ, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, направившему обращение, или

организации, переславшей в ГУ-ВШЭ письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения.

4. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

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

- оказания помощи гражданам в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав;
- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно;
- получения материалов для информации и анализа обращений, а также обеспечения исполнения их в срок, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на УД.

4.3. Контроль осуществляется УД путем запроса у исполнителей или должностных лиц устной информации или письменных сообщений о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется работником УД в зависимости от срока исполнения.

4.4. Исполнители информируются за три рабочих дня об истечении срока исполнения поручения в электронном виде работниками УД.

Все напоминания исполнителям и информация о них фиксируются в СДОУ.

4.5. Работник УД, осуществляющий контроль, обязан:

- контролировать ход исполнения поручения;
- заблаговременно информировать исполнителя об истечении срока исполнения поручения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе исполнения поручения.

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

4.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

Работники приемных секретариатов, секретари или ответственные за делопроизводство возвращают обращения, а также все материалы по его рассмотрению после окончательного решения в УД для приобщения к делу.

5. Организация делопроизводства

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется УД и ведется отдельно от других видов документов.

5.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой ГУ-ВШЭ.

5.3. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением по вопросам личного характера – 5 лет «ЭПК», согласно ст. 56 п.п. «б», «в» «Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения документов» (утвержденного Росархивом 06.10.2000).

Срок хранения обращений, содержащих сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях – постоянно, согласно ст. 56 п. «а» того же Перечня.

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

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело.

5.5. В период отпуска, отъезда в командировку или при увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении обращения граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятых работников в секретариаты ректора, президента, научного руководителя с настоящим Регламентом знакомит руководитель секретариата ректора под роспись. Остальных вновь принятых работников, причастных к работе с обращениями граждан, знакомит с настоящим Регламентом непосредственный руководитель под роспись.

5.6. Персональная ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан и сохранность документов возлагается на начальника Управления делами ГУ-ВШЭ.

6. Анализ работы с обращениями граждан

Ежеквартально (по состоянию на 10 число месяца, следующего за отчетным кварталом), УД составляет отчет о рассмотрении обращений, который подписывается начальником Управления делами и директором по административной работе и направляется ректору ГУ-ВШЭ.