

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом НИУ ВШЭ

от 20.03.2019 № 6.18.1-01/2003-09

Регламент рассмотрения обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствие применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, запрещенной для распространения среди детей, и направление мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики»

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствие применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, запрещенной для распространения среди детей, и направление мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» (далее соответственно – Регламент, НИУ ВШЭ), разработан в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (далее – Федеральный закон № 436), Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Минкомсвязи России от 16.06.2014 № 161 «Об утверждении требований к административным и организационным мерам, техническим и программно-аппаратным средствам защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, уставом НИУ ВШЭ, Правилами внутреннего распорядка обучающихся НИУ ВШЭ, Положением о защите несовершеннолетних обучающихся НИУ ВШЭ от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, и другими локальными нормативными актами НИУ ВШЭ.

1.2. Регламент является локальным нормативным актом НИУ ВШЭ, определяющим порядок рассмотрения обращений, жалоб или претензий о нарушениях законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, включая несоответствие применяемых административных и организационных мер защиты детей от информации, запрещенной для распространения среди детей (далее – сообщения о нарушениях), и направление мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких обращений, жалоб или претензий в НИУ ВШЭ.

2. Порядок направления сообщений о нарушениях

2.1. Сообщения о нарушениях могут направляться в НИУ ВШЭ в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на русском или английском языке.

2.2. Сообщения о нарушениях на бумажном носителе направляются гражданами:

2.2.1. лично в Управление делами НИУ ВШЭ (далее – УД);

2.2.2. почтовым отправлением в адрес НИУ ВШЭ.

2.3. Сообщения о нарушениях в электронной форме направляются гражданами:

2.3.1. путем заполнения специальной формы на корпоративном сайте (портале) НИУ ВШЭ в разделе «Обращения граждан»;

2.3.2. на адрес корпоративной электронной почты ректора;

2.3.3. на адрес корпоративной электронной почты hse@hse.ru.

2.4. Гражданин вправе приложить к сообщению о нарушении необходимые документы и материалы.

2.5. Сообщения о нарушениях принимаются, регистрируются и рассматриваются в НИУ ВШЭ в соответствии с Регламентом рассмотрения обращений граждан в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики», утвержденным приказом НИУ ВШЭ от 19.11.2018 № 6.18.1-01/1911-10, с учетом сроков, установленных в разделе 3 Регламента.

2.6. Сообщения о нарушениях в электронной форме могут быть направлены с использованием горячей линии НИУ ВШЭ «Выразительная кнопка» (далее – «Выразительная кнопка»). Порядок организации работы «Выразительной кнопки» установлен Регламентом организации работы горячей линии «Выразительная кнопка» в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики», утвержденным приказом НИУ ВШЭ от 09.02.2015 № 6.18.1-01/0902-10. Обращения граждан, поступившие в НИУ ВШЭ через «Выразительную кнопку», рассматриваются с учетом сроков, установленных пунктом 3.2 настоящего Регламента.

3. Порядок направления мотивированного ответа о результатах рассмотрения сообщений о нарушениях

3.1. Поступившие в НИУ ВШЭ сообщения о нарушениях в письменной и электронной форме регистрируются УД и рассматриваются ответственными лицами в соответствии с Положением о защите несовершеннолетних обучающихся НИУ ВШЭ от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию, утвержденным приказом НИУ ВШЭ от 15.12.2017 № 6.18.1-01/1512-02. Сообщения о нарушениях, поступившие через «Выразительную кнопку», аккумулируются в базе данных обращений корпоративного портала (сайта) НИУ ВШЭ и пересылаются по корпоративной электронной почте ответственным лицам.

3.2. Рассмотрение сообщений о нарушениях и направление мотивированного ответа о результатах рассмотрения таких сообщений осуществляется ответственными лицами в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня их

получения НИУ ВШЭ.

3.3. Ответственные лица в течение пяти рабочих дней со дня получения сообщения о нарушении, заключающегося в наличии доступа обучающихся к информации, запрещенной для распространения, устанавливают причины и условия возникновения такого нарушения и принимают меры по его устранению.

3.4. Ответственное лицо при рассмотрении сообщений о нарушениях обязано:

3.4.1. внимательно разбираться в них по существу, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

3.4.2. принимать обоснованные решения по сообщениям о нарушениях, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

3.4.3. сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием при наличии обратного электронного адреса или телефона.

3.5. Мотивированный ответ направляется в форме, установленной Регламентом рассмотрения обращений граждан в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики», утвержденным приказом НИУ ВШЭ от 19.11.2018 № 6.18.1-01/1911-10.

3.6. При поступлении сообщения о нарушении через «Выразительную кнопку» ответственное лицо готовит ответ по существу проблемы и предполагаемых шагов по ее решению. Ответ передается гражданину в случае наличия обратного электронного адреса или телефона.