

Положение
о работе с обращениями граждан в федеральном государственном
бюджетном образовательном учреждении высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» (далее – Положение) разработано в соответствии с нормами Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы с обращениями граждан в РЭУ им. Г.В. Плеханова (далее – Университет), правила регистрации, рассмотрения, учета обращений и контроля их исполнения.

1.2. Действие Положения распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Университет в письменной форме или в форме электронного документа.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.5. Координацию деятельности по рассмотрению обращений граждан,

поступивших в Университет, осуществляет Канцелярия.

2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Обращения граждан (за исключением отдельных категорий: действующих обучающихся, работников и абитуриентов) принимаются и регистрируются в отделе документационного обеспечения (далее - ОД) в течение трех дней с момента поступления в Университет.

Письменные обращения подлежат предварительному рассмотрению сотрудником ОД. 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.

Работниками ОД составляются акты (Приложение 1) 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 трех экземплярах и подписывается тремя сотрудниками ОД. Один экземпляр акта направляется в обратный адрес (отправителю обращения), второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение, третий экземпляр хранится в ОД.

2.2. Обращения передаются гражданами:

- лично в ОД Университета (при предъявлении документа, удостоверяющего личность);
- почтовым отправлением в адрес Университета (109992/115054, Россия, Москва, Стремянный переулок, дом 36);
- по электронной почте на адрес rector@rea.ru;
- по факсу на номер 8-495-958-16-36;
- путем заполнения в установленном порядке специальной формы на сайте Университета (раздел «Обращения граждан»).

2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Университета либо должность и ФИО должностного лица, в адрес которого направляется обращение;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый или электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

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

- наименование Университета либо должность и ФИО должностного лица, в адрес которого направляется обращение;
- 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.

2.5. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приёма должностными лицами, осуществляющими прием граждан, передаются в ОД для регистрации.

2.6. Обращения граждан, поступившие в Университет в соответствии с п.2.2. настоящего Положения, регистрируются с применением системы электронного документооборота DirectumRX (далее – СЭД). Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

Регистрационный номер обращений состоит из заглавных букв ОГ, обозначения года регистрации обращения (последняя цифра в обозначении года) и порядкового номера обращения в течение календарного года (например: ОГ-24/137).

2.7. В случае если обращение гражданина, поступило на корпоративную электронную почту работника Университета (@gea.ru), работник в течение одного рабочего дня с момента получения обращения должен переслать полученное обращение на электронный адрес rector@gea.ru для регистрации. Канцелярия осуществляет регистрацию поступившего обращения в порядке, установленном п.2.1. настоящего Положения.

3. Личный прием граждан

Личный прием граждан осуществляется ректором, проректорами и другими должностными лицами, уполномоченными вести прием граждан, в соответствии с графиком, который размещается на официальном сайте Университета.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Устные обращения гражданина, изложенные в ходе личного приема, регистрируются. Учет устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами в журнал учета приема граждан – посетителей, который должен быть пронумерован, прошнурован, подписан начальником ОД и скреплен печатью (Приложение 2).

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Университета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4. Рассмотрение обращений граждан и направление ответов на обращения

4.1. Обращения граждан в Университете после регистрации рассматриваются заведующим канцелярией и сотрудником ОД, который в течение двух рабочих дней с момента регистрации обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), об ответственном исполнителе, (в том числе в соответствии с распределением обязанностей проректоров) и, при необходимости, соисполнителях, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контролера исполнения обращения. Поручение заведующего канцелярией или сотрудником ОД об исполнителях, контролере и сроках рассмотрения обращения вносится в регистрационную карточку документа в СЭД.

4.2. Ответственный исполнитель рассматривает обращение и координирует работу соисполнителей.

4.3. Ответственный исполнитель и соисполнители вправе давать поручения по обращению руководителям структурных подразделений Университета, находящимся в их подчинении.

4.4. Предложение об изменении ответственного исполнителя

или изменении состава соисполнителей представляется заведующему канцелярией, направившему обращение на рассмотрение, в течение 1 рабочего дня с даты направления обращения на рассмотрение.

Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей учитывается в регистрационной карточке в СЭД путем внесения следующего поручения сотрудником ОД, содержащего другого ответственного исполнителя. Первоначально назначенному ответственному исполнителю по обращению необходимо внести отчет (с обоснованием причин перенаправления обращения) в регистрационной карточке обращения в СЭД для снятия с контроля.

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

- внимательно разбираться в них по существу поставленных вопросов, 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 СЭД о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования;
- прикреплять к регистрационной карточке исходящего документа в СЭД сканированные копии документов о решениях, принятых по обращениям граждан.

4.6. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Университета за подписью ответственного исполнителя – проректора, курирующего конкретное направление деятельности, назначенного сотрудником ОД. Ответы на обращения граждан в обязательном порядке регистрируются в СЭД. Ответ на обращение гражданина должен быть направлен заявителю не позднее 30 дней с даты регистрации обращения. Если заявитель указал адрес электронной почты, то скан-копия ответа на обращение направляется ответственным исполнителем по указанному адресу. Если заявитель не указал в обращении адрес электронной почты либо сообщил о желании получить ответ по почте, ответственный исполнитель отправляет ответ на обращение через организации почтовой связи по почтовому адресу, указанному заявителем.

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

4.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении

содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Университета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.4.9. настоящего Положения.

4.11. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.12. 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, проректор или уполномоченное лицо/орган вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется ответственным исполнителем в письменном виде.

4.13. 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 или устного сообщения автору.

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

4.15. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнители 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.

5. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Порядок постановки обращений на контроль определяется настоящим Положением и Положением об электронном документообороте ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» в СЭД. Исполнение обращений граждан контролируется с целью обеспечения рассмотрения обращений граждан в установленные сроки и в полном объеме и выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан и причин, по которым они обратились повторно.

5.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение ответственными исполнителями обращений граждан, исполнение решений, принятых по обращениям граждан, возлагается на ответственного исполнителя (проректора).

5.3. Контроль осуществляется заведующим канцелярией в СЭД, а также путем запроса у ответственных исполнителей и/или соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.

5.4. Контролер обязан:

- контролировать ход рассмотрения обращений;
- информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения;
- содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;
- своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

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

5.6. Обращения граждан считаются рассмотренными и снимаются с контроля заведующим канцелярией после введения ответственным исполнителем отчета о решении поставленных в обращениях вопросов, принятии необходимых мер и направлении исчерпывающих ответов (с обязательным приложением скан-копий зарегистрированных писем-ответов).

В случае, когда результатом рассмотрения обращения гражданина является подготовка/выдача документов об образовании или их дубликатов, справок о периоде обучения, характеристик, справок о заработной плате, оплате обучения, предоставление заверенных копий документов, ответственным исполнителем готовится сопроводительное письмо к подготовленным

документам, скан-копией которого с отметкой о направлении в адрес заявителя следует отчитываться об исполнении в регистрационной карточке обращения в СЭД.

5.7. После рассмотрения заведующим канцелярией отчетов ответственных исполнителей принимается решение о снятии обращения с контроля в СЭД, а в регистрационной карточке обращения проставляется дата фактического исполнения.

6. Организация делопроизводства по обращениям граждан

6.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется канцелярией и управление правового и архивного обеспечения, ведется отдельно от других видов документов.

6.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурами дел подразделений (п.6.1). В случае выдачи оригинала обращения гражданина ответственному исполнителю в регистрационной карточке обращения в СЭД делается отметка о передаче оригинала обращения с указанием структурного подразделения и должностного лица.

6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

7. Ответственность исполнителей и анализ работы с обращениями граждан

7.1. Ответственность за своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений граждан возлагается на ответственного исполнителя, которым в установленном порядке поручено обеспечить исполнение принятых по обращениям решений.

7.2. Ежемесячно в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, заведующий канцелярией представляет директору Административного департамента отчет о количестве поступивших обращений граждан, ответственных исполнителях по обращениям и исполнительской дисциплине (соблюдение сроков и всестороннее рассмотрение) при работе с обращениями граждан.

Приложение 1
к Положению о работе с обращениями граждан

ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Акт об отсутствии документов/приложений или иных вложений в почтовых отправлениях/
наличии в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Москва

Настоящий акт составлен _____ (ФИО, должности работников отдела документационного обеспечения (не менее трех), в том, что при регистрации _____ (наименование документа, дата, способ поступления в Университет) установлено _____ (отсутствие документов/приложений или иных вложений в почтовых отправлениях/ наличие в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов).

_____ (наименование документа) принят к регистрации.

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах. 1 экземпляр направлен в обратный адрес, 2 экземпляр передается исполнителю по документу, 3 экземпляр хранится в отделе документационного обеспечения.

Должность _____ подпись, дата _____ ФИО _____

Должность _____ подпись, дата _____ ФИО _____

Должность _____ подпись, дата _____ ФИО _____

Приложение 2
к Положению о работе с обращениями граждан

Журнал учета личного приема граждан

№ п/п	Дата, время приема	ФИО автора обращения	Содержание вопроса	Принятое решение	Наличие письменного обращения	Отметка об исполнении	Примечание