

**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 Университет в письменной форме или в форме электронного документа.

1.3. 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 Университета.

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 проректор по организационно-правовой работе и безопасности.

2. Прием и регистрация обращений граждан

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

Письменные обращения подлежат предварительному просмотру работником отдела документационного обеспечения. 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 отдела документационного обеспечения 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 отдела документационного обеспечения. 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 отделе документационного обеспечения.

2.2. Обращения передаются гражданами:

- лично в отдел документационного обеспечения Университета (при предъявлении документа, удостоверяющего личность);
- почтовым отправлением в адрес Университета (117997, Москва, Стремянный переулок, 36);
- по электронной почте на адрес rector@rea.ru (обращения граждан в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Университета, регистрации и рассмотрению не подлежат);
- по факсу на номер 8-499-237-84-64;

- 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.

Если результатом рассмотрения обращения является предоставление информации, содержащей персональные данные, подлинность собственноручной подписи должна быть заверена нотариально в случае направления обращения в адрес Университета почтовым отправлением или передачи обращения третьим лицом.

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;
- электронная подпись в случае, если результатом рассмотрения обращения будет являться предоставление информации, содержащей персональные данные.

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 отдел документационного обеспечения для регистрации.

2.6. Обращения граждан, поступившие в Университет в соответствии с п. 2.2 настоящего Положения, регистрируются с применением системы электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело»). 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-8/152).

2.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В СЭД «Дело» в поле «Примечание» и на штампе регистрации 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 СЭД «Дело» 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. 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 отдела документационного обеспечения 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 проректором по организационно-правовой работе и безопасности, 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 проректора по организационно-правовой работе и безопасности об исполнителях, контролере и сроках рассмотрения обращения вносится в регистрационную карточку документа в СЭД «Дело».

4.2. Ответственный исполнитель (проректор) 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 проректору по организационно-правовой работе и безопасности, 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 «Дело» путем внесения следующего поручения проректора по организационно-правовой работе и безопасности, содержащего другого ответственного исполнителя. Первоначально назначенному ответственному исполнителю по обращению необходимо внести отчет (с обоснованием причин перенаправления обращения) в регистрационную карточку обращения в СЭД «Дело» 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 «Дело» о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования;

- прикреплять к регистрационной карточке исходящего документа в СЭД «Дело» 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 проректором по организационно-правовой работе и безопасности. Ответы на обращения граждан в обязательном порядке регистрируются в СЭД «Дело». Ответ на обращение гражданина должен быть направлен заявителю не позднее тридцать 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, и/или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.9. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Университета, а также членов их семей, проректор по организационно-правовой работе и безопасности вправе принять решение о направлении поступившего обращения в управление внутреннего контроля и безопасности, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.10. 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 управление внутреннего контроля и безопасности Университета.

4.11. 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.

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 по организационно-правовой работе и безопасности 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 проректором по организационно-правовой работе и безопасности, 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 Регламентом контроля исполнения поручений на основе СЭД «Дело». 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 проректора по организационно-правовой работе и безопасности.

5.3. Контроль осуществляется назначенными проректором по организационно-правовой работе и безопасности сотрудниками в СЭД «Дело», 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 проректором по организационно-правовой работе и безопасности 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 «Дело».

5.7. После рассмотрения проректором по организационно-правовой работе и безопасности отчетов ответственных исполнителей принимается решение о снятии обращения с контроля в СЭД «Дело», а в регистрационной карточке обращения проставляется дата фактического исполнения.

6. Организация делопроизводства по обращениям граждан

6.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется центром по организационной работе и управлением правового и архивного обеспечения и 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 «Дело» 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 ответственных исполнителей, которым в установленном порядке поручено обеспечить исполнение принятых по обращениям решений.

7.2. Ежемесячно в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, проректор по организационно-правовой работе и безопасности представляет ректору отчет о количестве поступивших обращений граждан, ответственных исполнителях по обращениям и исполнительской дисциплине (соблюдение сроков и всестороннее рассмотрение) при 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 «__» _____ 2018 г.

Москва

Настоящий акт составлен _____ (ФИО, должности
сотрудников 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
форма журнала учета личного приема граждан

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