Приложение № 2

к приказу МГРИ от 13.02.2025 № 01-11/61



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Российский государственный геологоразведочный университет имени»**

**Серго Орджоникидзе**

(МГРИ)

**Регламент**

**работы с обращениями граждан**

**в ФГБОУ ВО «Российский государственный геологоразведочный университет имени Серго Орджоникидзе»**

**(МГРИ)**

**Москва 202****5**

1. **Общие положения**

 1.1. Регламент работы с обращениями граждан в ФГБОУ  ВО «Российский государственный геологоразведочный университет имени Серго Орджоникидзе» (МГРИ) (далее – Регламент, Университет) определяет сроки и последовательность действий по обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, поступивших в Университет в письменном или электронном виде, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный срок.

1.2. Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; 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», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

 1.3. Заявителями обращений являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

 1.4. К обращениям гражданина относятся: предложение, заявление, жалоба:

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных правовых актов МГРИ, деятельности МГРИ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Университета;

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МГРИ или его должностных лиц, либо критика их деятельности;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод.

 1.5. Основанием для предоставления ответа является отправка гражданином обращения на имя ректора / проректора по направлению деятельности / руководителя структурного подразделения:

 1.5.1. Посредством заполнения специальной формы на сайте Университета ([www.mgri.ru](http://www.mgri.ru)) в разделе контакты «форма обратной связи».

 1.5.2. Путем отправки сообщения по электронным адресам:

office@mgri.ru; ректора, проректора или руководителя структурного подразделения, указанных на официальном сайте Университета. Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Университета, регистрации и рассмотрению не подлежат.

1.5.3. Почтовым отправлением в адрес Университета.

1.5.4. Лично в отделе делопроизводства и архива.

 1.6. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

 1.6.1. Наименование Университета и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица.

 1.6.2. Свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии).

 1.6.3. Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

* + 1. Суть обращения.

1.6.5. Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения в электронной форме) необходимые документы и материалы либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

 1.7. Письменные обращения обучающихся по текущим вопросам рекомендуется оформлять на бланках типовых форм в соответствии с локальными актами Университета.

 1.8. При рассмотрении обращения в Университете гражданин имеет право:

1.8.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

1.8.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 1.8.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.8., 2.9., 2.15. - 2.19. настоящего Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

1.8.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

1.9. Требования настоящего Регламента являются обязательными для исполнения всеми работниками Университета и распространяются на все обращения граждан, направленные в соответствии с пунктами 1.5.  - 1.6. настоящего Регламента.

 1.10. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Университета несут руководители структурных подразделений.

**II. Порядок прохождения и исполнения поступающих**

**обращений граждан**

 2.1. Прием и первичная обработка всех поступающих обращений граждан осуществляется централизованно в отделе делопроизводства и архива Университета.

 2.2. При поступлении электронных обращений граждан на электронную почту ректора, проректора или руководителя структурного подразделения, указанных на официальном сайте Университета, соответствующие должностные лица в течение 3 дней с момента поступления обращения производят пересылку такого обращения на электронный адрес отдела делопроизводства и архива Университета для его регистрации.

 2.3. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

 2.4. Срок исчисляется в календарных днях с даты регистрации обращения.

 2.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать дней со дня регистрации обращения.

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

 2.6. Регистрация и рассылка обращений граждан происходит в день их поступления в системе отдела делопроизводства и архива Университета по направлениям деятельности:

 - обращения от обучающихся (обучавшихся) – проректору по образовательной деятельности;

 - обращения от профессорско-преподавательского состава – проректору по образовательной деятельности;

 - по вопросам правового обеспечения деятельности – в Департамент правового обеспечения, кадровой политики и закупочной деятельности;

 - по вопросам трудоустройства – в отдел по работе с персоналом;

 - по архивным запросам организаций и граждан об установлении трудового стажа и другим вопросам социально-правового характера – в отдел делопроизводства и архива;

 - по финансовым вопросам – начальнику Управления - главному бухгалтеру;

 - по имущественному комплексу – директору Департамента имущественных отношений;

 - по научной работе – директору Департамента науки и технологий;

- по воспитательной работе – проректору по социальной и воспитательной работе;

- по общим вопросам или не перечисленным выше распределение или рассылка обращений происходит в соответствии с должностными обязанностями и вверенным функционалом.

2.7. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным, обеспечивая контроль за качественным исполнением обращений граждан.

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

 2.8. Не принимаются к регистрации, рассмотрению и ответ не дается на обращения при отсутствии в них фамилии и имени заявителя, а также оформленные с нарушением требований, содержащихся в п. 1.5. - 1.6. настоящего Регламента.

 2.9. Обращения по вопросу приема на обучение по образовательным программам Университета не регистрируются как обращения граждан, а учитываются и передаются в Управление по работе с поступающими и маркетинга.

 2.10. Исполнение документа осуществляется на основании резолюции уполномоченного должностного лица.

 2.11. Исполнение резолюции «для подготовки ответа на обращение гражданина» предусматривает сбор и обработку необходимой информации, подготовку проекта ответа на обращение, его оформление, согласование, подготовку к пересылке адресату.

2.12. При наличии основного (первого) исполнителя в резолюции, все остальные исполнители своевременно и качественно проводят анализ информации и представляют основному исполнителю в установленные им сроки необходимые документы (проекты документов, справок, сведений и т.д.).

* 1. Документ считается исполненным, когда подготовлены:

 - ответ на обращение (в письменном виде или в форме электронного документа) или уведомление гражданину о переадресовании обращения, которое не входит в компетенцию Университета;

 - отказ в рассмотрении обращения (в письменном виде или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

 - решение о прекращении переписки с гражданином.

 2.14. Исполнитель несет персональную ответственность за недостоверность информации, использованной при подготовке документа, за несоблюдение требований исполнительской дисциплины, за неправильное использование действующих нормативных документов в подготовке, оформлении и исполнении документов в срок.

2.15. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных иных лиц и/или сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, сообщает гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу оставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

 2.16. Университет при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

 2.17. В случае, если текст письменного обращения, поступившего почтовым отправлением в адрес МГРИ либо прикрепленного к электронному письму, не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения МГРИ уведомляет гражданина, направившего обращение, если его фамилия и почтовый и/или электронный адрес поддаются прочтению.

 2.18. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение ответа, вправе подготовить служебную записку (предложение) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. Ректор или проректор МГРИ по направлению деятельности 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 МГРИ. Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, уведомляет гражданина, направившего обращение, о данном решении.

 2.19. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МГРИ.

**III. Порядок подготовки и отправления исходящих**

**ответов на обращения граждан**

3.1. Исполнитель до передачи документа в отдел делопроизводства и архива Университета для отправления обратившемуся гражданину, должен проверить его содержание, правильность оформления.

3.2. Должностные лица Университета, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

3.3. Все исходящие ответы на обращения граждан подлежат обязательной регистрации через отдел делопроизводства и архива Университета.

3.4. При оформлении на бланке Университета ответа на обращение в Университет обязательно делается ссылка «в ответ на входящий».

3.5. Копии исходящих ответов на обращения граждан хранятся в отдел делопроизводства и архива Университета и у исполнителя.

3.6. В случае, если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, последний должен быть направлен на почтовый адрес либо в адрес электронной почты, с которой поступило обращение такого гражданина.

**IV. Организация контроля**

 4.1. Все поступающие в Университет обращения граждан, требующие исполнения и подготовки ответа, подлежат контролю. Основанием постановки документа на контроль является резолюция руководителя.

 4.2. Ректор, проректоры по направлению деятельности, работники отдела делопроизводства и архива, исполнитель (руководитель структурного подразделения), ответственный за рассмотрение обращения гражданина, осуществляют в пределах своей компетенции контроль исполнения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

 4.3. Контроль исполнения обращений по существу осуществляет исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения гражданина. В случае назначения нескольких исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения гражданина, ответственность распределяется в равной степени.

 4.4. Контроль за своевременностью исполнения ответа на обращения граждан в Университете осуществляет отдел делопроизводства и архива Университета. Информация о неисполненных в срок ответах на обращения граждан представляются Ректору Университета.

 4.5. Руководители структурных подразделений Университета контролируют состояние исполнительской дисциплины по поступившим в адрес структурного подразделения обращениям граждан и ответам на обращения, подготовка которых осуществлялась структурным подразделением с последующей передачей для отправления в отдел делопроизводства и архива Университета.

 4.6. Отдел делопроизводства и архива Университета размещает статистику о ходе обращения граждан на официальном сайте Университета по итогам года (Приложение № 1 к Регламенту).

Приложение № 1

к Регламенту работы с обращениями граждан

Итоги работы с обращениями граждан за \_\_\_\_\_\_\_ год

 В Университет за \_\_\_\_\_\_\_ год поступило \_\_\_ обращений граждан, из них рассмотрено \_\_\_ обращений граждан.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид доставки | Количество обращений, штук | % |
|  |  |  |

 Все поступившие в Университет обращения граждан своевременно регистрировались и направлялись по компетенции на исполнение в структурные подразделения.

Начальник отдела делопроизводства

и архива Ф.И.О. (подпись)