

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.05.2021 18:31:57
Уникальный программный идентификатор:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Институт международного права и экономики имени А.С. Грибоедова»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)**

ПРИКАЗ

20 мая 2021г.

№ 49

Об утверждении Регламента приема и рассмотрения обращений сотрудников, обучающихся и их законных представителей, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный срок в ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

В целях упорядочения работы по приему и рассмотрению обращений сотрудников, обучающихся и их законных представителей, в ИМПЭ им. А.С. Грибоедова

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент приема и рассмотрения обращений сотрудников, обучающихся и их законных представителей, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный срок в ИМПЭ им. А.С. Грибоедова (Приложение).
2. Головиной Е.П. разместить приказ на официальном сайте института.
3. Деканам, помощникам ректора, заведующей аспирантурой, ответственному секретарю приемной комиссии разместить приказ на досках объявлений.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого проректора.

Ректор

В.В. Гриб

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Институт международного права и экономики имени А.С. Грибоедова»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)**

**Регламент приема и рассмотрения обращений сотрудников,
обучающихся и их законных представителей, поданных в устной или
письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в
установленный срок в ИМПЭ им. А.С. Грибоедова**

1. Общие положения

Регламент приема и рассмотрения обращений сотрудников, обучающихся и их законных представителей, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный срок в ИМПЭ им. А.С. Грибоедова (далее, соответственно – Регламент, институт) распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу:

111024, г. Москва, шоссе Энтузиастов, дом 21

График работы Приемной ректора по вопросам регистрации письменных обращений:

Понедельник-пятница с 10.00 до 16.00

Обеденный перерыв с 13.00 по 14.00

Электронные обращения направляются на официальный электронный адрес: impe.griboedova@mail.ru

Обращение может направляться факсом по телефонному номеру: (495) 673-73-71

2. Письменные обращения

В обращении в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии, далее - ФИО) обратившегося, его статус (для работника – должность, структурное подразделение, для обучающегося или законного представителя – их ФИО, номер группы обучающегося), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. При необходимости прикладываются документы и материалы в электронной форме либо копии в письменной форме.

В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты, лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками института. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения могут являться:

- отсутствие данных заявителя;

- невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов;
- отсутствие личной подписи заявителя (в т.ч. цифровой).

Письменный ответ на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде, если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Анонимные обращения не рассматриваются. Обращения, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

Ответ на обращение готовится в 30-дневный срок со дня регистрации входящей корреспонденции в институт.

3. Личный прием

Личный прием осуществляется строго по предварительной записи с фиксацией ФИО обратившегося, его статуса (для работника – должность, структурное подразделение, для обучающегося или законного представителя – их ФИО, номер группы обучающегося) и краткой сути обращения.

Анонимные лица на прием не записываются.

При личном приеме обучающегося или законного представителя предъявляются документы, удостоверяющие личность каждого. Обучающийся также предъявляет студенческий билет.

В приеме заранее не записанных лиц может быть отказано.

Прием проводится строго в присутствии руководителя структурного подразделения (для сотрудника)\декана факультета (для обучающегося или его законного представителя).

Ответ на обращение с согласия обратившегося может быть дан ему устно в ходе личного приема.