

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Гриб Владислав Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.03.2025 08:28:52

Уникальный программный ключ:

637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447



Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»

(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

П Р И К А З

14 января 2025г.

№ 1

Москва

**Об утверждении Регламента приема
и рассмотрения обращений и жалоб
обучающихся и их законных
представителей в Московском
университете имени А.С. Грибоедова**

В целях упорядочения работы по приему и рассмотрению обращений и жалоб обучающихся и их законных представителей в Московском университете имени А.С. Грибоедова

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Регламент приема и рассмотрения обращений и жалоб, обучающихся и их законных представителей, в Московском университете имени А.С. Грибоедова (Приложение №1).
2. Утвердить форму Реестра учета входящих обращений и жалоб (Приложение №2).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Проректор

С.П. Кочешев



Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»

(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

Приложение № 1 к приказу № 1
от «14» января 2025г.

**Регламент приема и рассмотрения обращений и жалоб,
обучающихся и их законных представителей,
в Московском университете имени А.С. Грибоедова**

1. Общие положения

1.1. Регламент приема и рассмотрения обращений и жалоб обучающихся и их законных представителей в ИМПЭ им. А.С. Грибоедова (далее соответственно – Регламент, Университет) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет порядок приема и рассмотрения обращений и жалоб обучающихся и их законных представителей, поданных в письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный срок Университетом.

1.2. Положения Регламента распространяются на все обращения и жалобы, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа.

1.3. Для целей Регламента используются следующие основные термины:

1.3.1. Обращение - поступившее в Университет в письменной или электронной форме обращение или жалоба;

1.3.2. Жалоба – просьба обучающегося или его законного представителя 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;

1.3.3. Ответственный исполнитель – работник Университета.

1.4. При рассмотрении обращения или жалобы не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных обучающихся Университета, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия.

1.5. Координацию деятельности по рассмотрению обращений и жалоб, поступивших в Университет, осуществляет Отдел по воспитательной работе со студентами (далее – ОВР)

2. Порядок приема обращений

2.1. Обращения принимаются и регистрируются Секретарем Университета в течение 3 календарных дней с момента поступления обращения Университет.

2.2. Обращения принимаются:

2.2.1. почтовым отправлением на адрес Университета: 111396, г. Москва, Зеленый проспект, д. 66А;

2.2.3. по адресу корпоративной электронной почты impe.griboedova@iile.ru;

2.2.4. путем заполнения специальной формы на корпоративном сайте Университета в разделе «Контакты»;

2.3. Обращение в обязательном порядке должно содержать:

2.3.1. наименование Университета или фамилию, имя, отчество должностного лица Университета, или должность соответствующего должностного лица Университета (для обращений в письменной форме);

2.3.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обучающегося и/или его законного представителя;

2.3.3. почтовый адрес обучающегося и/или его законного представителя, на который должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения/адрес электронной почты;

2.3.4. суть обращения;

2.3.5. дату (для обращений в письменной форме);

2.3.6. личную подпись гражданина обучающегося и/или его законного представителя (за исключением обращений в электронной форме).

2.4. Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру Секретарем Университета, при этом:

2.4.1. проверяется правильность адресности обращения;

2.4.2. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);

2.4.3. обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 2.3 Регламента.

2.5. Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пункта 2.3 Регламента.

2.6. Обращения, соответствующие требованиям пункта 2.3 Регламента, регистрируются Секретарем университета.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения после регистрации направляются в ОВР.

3.2. ОВР в течении 2-х рабочих дней принимает решение о его направлении на рассмотрение, о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости)) по обращению, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения (исполнения) тем работникам Университета, действия которых обжалуются.

3.3. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции.

3.4. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным.

3.5. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

3.5.1. внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

3.5.2. принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

3.5.3. соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим Регламентом;

3.5.4. сообщать обучающимся или их законным представителям о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

3.6. Ответы на обращения оформляются на бланках Университета за подписью координирующего руководителя либо ответственного исполнителя, регистрируются в журнале учета исходящей корреспонденции.

3.7. Ответ на обращение, поступившее в электронной форме, направляется в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в обращении, с корпоративной электронной почты Университета *impe.griboedova@iile.ru*.

3.8. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо электронному адресу, указанному в обращении.

3.9. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который обучающемуся неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется ответственным исполнителем.

3.10. В случае, если обращение не связано с деятельностью Университета, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц Университета, оно не подлежит рассмотрению по существу, о чем обучающийся уведомляется ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее обращение в письменной форме возвращается гражданину.

3.11. Обращение в письменной форме, в котором не указаны фамилия обучающегося, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ не рассматриваются.

3.12. В случае, если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

4.2. Если, срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной, нерабочий или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть направлено в ближайший следующий за ним рабочий день.

4.3. Ответственный исполнитель в срок не позднее 8 рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение, его согласование, регистрацию и подписание ответа уполномоченным лицом.

4.4. Для организации отправки ответа в письменной форме исполнителю необходимо предоставить подготовленный документ Секретарю Университета не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания регламентированного срока для ответа на обращение.

5. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений

5.1. Исполнение обращений контролируется с целью:

5.1.1. обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;

5.1.2. выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым обучающиеся или их законные представители обратились повторно.

5.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, возлагается на ОВР.

5.3. Работник ОВР, осуществляющий контроль, обязан:

5.3.1. контролировать ход рассмотрения обращений;

5.3.2. информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения с фиксацией напоминания в системе электронного документооборота;

5.3.3. содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;

5.4.4. своевременно докладывать непосредственному руководителю о нарушении хода рассмотрения и исполнения обращений.

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

5.6. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля координирующим руководителем или ОВР на основании официального ответа гражданину.

5.7. В качестве основания для снятия обращения с контроля могут быть:

5.7.1. ответ на обращение, зарегистрированный в виде исходящего письма;

5.7.2. пояснительная записка с кратким содержанием ответа, если ответ дан в ходе личного приема;

5.7.3. скриншот электронного сообщения, подтверждающий направление ответа в случае, если ответ был направлен в электронной форме;

5.7.4. документ, подтверждающий факт отправки ответа на обращение в письменной форме.

5.8. После принятия решения о снятии обращения с контроля работником ОВР в регистрационной карточке обращения проставляется отметка исполнения, и обращение направляется в дело.

6. Организация делопроизводства по обращениям и жалобам

6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется Секретарем Университета и ведется в соответствии с локальными нормативными актами Университета.

6.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в установленном в Университете порядке.

6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

7. Мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений

7.1. Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ОВР представляет координирующему руководителю отчет о результатах рассмотрения обращений.

Приложение № 2 к приказу

№ 1
от «14» января 2025 г.

Реестр входящих обращений и жалоб

| Вход. № | Дата поступления | Способ получения | Отправитель | Тема документа | Ответственный исполнитель | Отметка об исполнении (номер и дата иск.) |
|---------|------------------|------------------|-------------|----------------|---------------------------|---|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |