

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»
(РХТУ им. Д.И. Менделеева)

ПРИКАЗ

«26» августа 2021 г.

Москва

№ 6304

Об утверждении
Регламента по организации работы с обращениями граждан

В целях совершенствования организации делопроизводства университета,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент по организации работы с обращениями граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева» (далее – Регламент).
2. Начальнику Общего отдела А.Г. Нестеровой довести содержание Регламента до проректоров и руководителей структурных подразделений.
3. Директору Департамента информационных технологий М.А. Бабичеву обеспечить размещение Регламента на сайте университета.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по общим вопросам В.Ф. Вакуленко.

Приложение: Регламент по организации работы с обращениями граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»

Врио ректора



А.А. Щербина

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Российский химико-технологический университет имени
Д.И. Менделеева»
(РХТУ им. Д.И. Менделеева)



РЕГЛАМЕНТ

**по организации работы с обращениями граждан в федеральном
государственном бюджетном образовательном учреждении высшего
образования «Российский химико-технологический университет имени
Д.И. Менделеева»**

Москва
2021 г.

1. Общие положения

1.1. Регламент по организации работы с обращениями граждан в РХТУ им. Д.И. Менделеева (далее – Регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» с внесенными дополнениями и изменениями, Инструкцией по делопроизводству в РХТУ им. Д.И. Менделеева, утвержденной приказом ректора от 19.08.2020 № 64 ОД.

1.3. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, поступившие в РХТУ им. Д.И. Менделеева (далее – Университет) в устной/письменной форме или в форме электронных обращений (предложения, заявления, жалобы).

1.4. Поступление электронных обращений осуществляется:

1.4.1. посредством заполнения гражданами специальной формы на сайте Университета (www.muctr.ru);

1.4.2. посредством отправки сообщения по электронным адресам: rector@muctr.ru; pochta@muctr.ru.

1.5. Обращения граждан могут быть предоставлены в Университет лично, в письменном виде организацией почтовой связи, в письменном виде с курьером, электронной почтой на корпоративный адрес Университета, в устной форме.

1.6. В случае обращения в устной форме заявителю предлагается оформить его в письменном виде, либо лицом, принявшим обращение, составляется карточка личного приема.

1.7. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сторонним лицам сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Все поступающие в Университет обращения граждан подлежат обязательной регистрации.

2.2. Регистрация обращений граждан определяется правилами регистрации поступающих документов в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в РХТУ им. Д.И. Менделеева.

2.3. Обращения граждан регистрируются в день поступления в Журнале обращений граждан с присвоением порядкового номера с буквенным

обозначением «ОГ».

2.4. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке должно содержаться: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть обращения, дата и личная подпись.

2.5. В случае отсутствия в письменном обращении сведений, указанных в п.2.4, ответ на обращение не дается.

2.6. В случае указания в обращении граждан сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.7. При поступлении обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, Университет оставляет за собой право оставить данное обращение без рассмотрения с уведомлением заявителя.

2.8. В случае, если текст письменного обращения не подлежит полному прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый (электронный) адрес подлежат прочтению.

2.9. После регистрации обращения направляются ректору для рассмотрения.

3. Рассмотрение обращений

3.1. После принятия решения ректор определяет исполнителя по обращению из числа проректоров (далее – ответственный исполнитель).

3.2. Документ с резолюцией ректора поступает в Общий отдел для передачи ответственному исполнителю.

3.3. Подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, указанному в резолюции. В случае назначения нескольких исполнителей документ получает исполнитель, указанный в резолюции первым. Он же является ответственным за подготовку ответа.

3.4. Исполнители по обращениям граждан несут персональную ответственность за своевременную подготовку и направление ответа.

3.5. Ответственный исполнитель вправе давать поручения для подготовки ответа по обращениям граждан работникам, непосредственно ему не подчиненным.

3.6. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках университета за подписью ректора (проректора).

3.7. Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется в Общем отделе и определяется правилами регистрации исходящей корреспонденции, установленными Инструкцией по делопроизводству в РХТУ им. Д.И. Менделеева.

3.8. Ответ на коллективное обращение граждан направляется в адреса всех заявителей, при наличии обратных адресов, а при отсутствии таковых, в адрес, указанный в обращении.

3.9. Ответ на обращение, поступившее в Университет посредством электронной почты, направляется на почтовый либо на электронный адрес заявителя.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения, направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы, Минобрнауки России, другими государственными компетентными органами, требующими сообщить результат рассмотрения обращений в их адрес, - в указанный срок.

4.2. Ответ на письменное обращение, поступившие в Университет, направляется заявителю не позднее 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

4.3. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены ректором, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

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

5. Организация делопроизводства при работе с обращениями граждан

5.1. Оригиналы письменных обращений граждан и копии ответов на них хранятся у ответственного исполнителя.

5.2. Копии ответов по обращениям граждан в день направления ответа в обязательном порядке направляются в Общий отдел.

5.3. Ответственный сотрудник Общего отдела обеспечивает хранение всех материалов по обращениям граждан, а также проводит анализ своевременности направления ответов и представляет отчет проректору по общим вопросам в последний рабочий день каждого месяца.

5.4. В случае отсутствия ответа на обращение граждан начальник Общего отдела за 5 дней до истечения срока направления ответа на обращение граждан направляет напоминание исполнителю.