Приложение

### УТВЕРЖДЕН

### приказом НИУ ВШЭ

от 19.11.2018 № 6.18.1-01/1911-10

С изменениями, внесенными приказом НИУ ВШЭ от 27.11.2020 № 6.18.1-01/2711-15

**Регламент**

**рассмотрения обращений граждан**

**в Национальном исследовательском университете**

**«Высшая школа экономики»**

**1. Общие положения**

* 1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» (далее соответственно – Регламент, НИУ ВШЭ) определяет порядок работы с обращениями граждан[[1]](#footnote-1), правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.
  2. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в НИУ ВШЭ.
  3. Для целей Регламента используются следующие основные термины:

1. **обращение гражданина** (далее – обращение) – поступившее в НИУ ВШЭ в устной форме[[2]](#footnote-2), в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме предложение, заявление или жалоба;
2. **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию в НИУ ВШЭ локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию (улучшению) деятельности НИУ ВШЭ;
3. **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности НИУ ВШЭ, либо сообщение о нарушении локальных нормативных актов НИУ ВШЭ, недостатках в работе НИУ ВШЭ и его должностных лиц, либо критика деятельности НИУ ВШЭ и его должностных лиц;
4. **жалоба** – просьба гражданина 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 НИУ ВШЭ;
5. **ответственный исполнитель** – работник НИУ ВШЭ, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющий полностью или частично функции органов управления НИУ ВШЭ, либо выполняющее организационно-распорядительные обязанности в НИУ ВШЭ, включающие полномочиями по подписанию писем от имени НИУ ВШЭ в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.
   1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников и (или) обучающихся НИУ ВШЭ, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление НИУ ВШЭ обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.
   2. Координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в НИУ ВШЭ, осуществляет проректор в соответствии с установленным в НИУ ВШЭ распределением обязанностей (далее – координирующий руководитель).
6. **Прием и регистрация обращений** 
   1. Обращения принимаются на русском и английском языке, регистрируются в Управлении делами (далее – УД) в течение 3 рабочих дней с момента поступления в НИУ ВШЭ.
   2. Обращения в письменной форме на бумажном носителе (далее - письменные обращения) до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником УД.

При этом:

* проверяется правильность адресности корреспонденции;
* вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично»);
* поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).
  1. Работником УД составляются акты 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;
* отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками УД. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение.

* 1. Письменные обращения передаются гражданами:
* лично в УД;
* почтовым отправлением в адрес НИУ ВШЭ.
  1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:
* наименование НИУ ВШЭ и/или фамилию, имя, отчество должностного лица НИУ ВШЭ;
* фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
* почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
* суть обращения;
* дату и личную подпись гражданина.
  1. По просьбе обратившегося гражданина работником УД ему выдается расписка (приложение) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.
  2. Обращения в электронной форме направляются в НИУ ВШЭ путем заполнения в установленном порядке специальной формы на корпоративном сайте (портале) НИУ ВШЭ в разделе «Обращения граждан», а также по адресу корпоративной электронной почты [hse@hse.ru](mailto:hse@hse.ru).
  3. Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса корпоративной электронной почты НИУ ВШЭ, регистрации и рассмотрению не подлежат.
  4. Обращение в электронной форме в обязательном порядке должно содержать:
* наименование НИУ ВШЭ и/или фамилию, имя, отчество должностного лица НИУ ВШЭ;
* 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.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

* 1. Не принимаются к регистрации и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пунктов 2.5, 2.9.
  2. Не рассматриваются как обращения, поступающие от граждан письма по вопросам приема на работу в НИУ ВШЭ, приёма и перевода в НИУ ВШЭ для обучения, получения копий документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-правовым вопросам. Указанные письма регистрируются отдельно от обращений и передаются на рассмотрение в установленном в НИУ ВШЭ порядке.
  3. Обращения на английском языке направляются в Центр экспертизы переводов. Перевод осуществляется в течение 2 рабочих дней, если текст обращения не превышает трех страниц. Если текст обращения превышает три страницы, срок выполнения перевода составляет не более 5 рабочих дней.

Дальнейшая работа с указанными обращениями осуществляется в соответствии с Регламентом.

* 1. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.
  2. Работник УД регистрирует все обращения, соответствующие требованиям пунктов 2.5, 2.9 Регламента, в системе электронного документооборота НИУ ВШЭ.

Регистрационный номер обращения состоит из номера дела, порядкового номера и первой буквы фамилии автора обращения. Регистрационный номер коллективного обращения состоит из номера дела, порядкового номера и сочетания букв «колл».

* 1. Обращения, перенаправленные в НИУ ВШЭ федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления:
* регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину. Регистрационный номер в данном случае состоит из номера дела, порядкового номера и первой буквы фамилии гражданина;
* не регистрируются как обращение, если в сопроводительном письме содержится поручение предоставить в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении. В данном случае входящий документ регистрируется как переписка с государственными органами.
  1. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.
  2. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В системе электронного документооборота проставляется отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения.

Если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, повторное обращение принимается, но не регистрируется, на обращении ставится отметка «к № » (указывается номер предыдущего обращения).

При регистрации повторного обращения в регистрационной карточке обращения прикрепляются ссылки на регистрационные карточки предыдущих обращений данного гражданина. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

1. **Рассмотрение обращений** 
   1. Обращения после регистрации направляются в системе электронного документооборота координирующему руководителю, который в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), об ответственном исполнителе и, при необходимости, соисполнителях, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

* 1. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.
     1. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей может быть направлено ответственным исполнителем в системе электронного документооборота не позднее 2 рабочих дней с даты поступления обращения на рассмотрение.
     2. Предложение об изменении ответственного исполнителя передается Организационно-контрольным управлением (далее – ОКУ) координирующему руководителю для принятия решения. Решение должно быть принято в течение 1 рабочего дня.
     3. Принятое решение об ответственном исполнителе фиксируется в системе электронного документооборота. Обращение поступает на рассмотрение ответственному исполнителю.
     4. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.
  2. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным.
  3. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.
  4. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:
     1. внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
     2. принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
     3. сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.
  5. Письменные ответы на обращения оформляются на бланках НИУ ВШЭ за подписью координирующего руководителя либо ответственного исполнителя, регистрируются в системе электронного документооборота

При создании ответа на обращение (исходящего документа) в системе электронного документооборота в регистрационной карточке в связанные документы необходимо прикрепить ссылку на регистрационную карточку обращения (входящего документа), на который подготовлен ответ, а также сканированные копии документов о решениях, принятых по обращению.

* 1. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).
  2. Ответ на обращение, поступившее в НИУ ВШЭ через корпоративный сайт (портал) НИУ ВШЭ в раздел «Обращения граждан» или на корпоративную электронную почту, указанную в пункте 2.7, по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина (если таковой был указан).
  3. Ответ на обращение в электронной форме признается равнозначным письменному ответу на бумажном носителе, при отправке его с корпоративной электронной почты НИУ ВШЭ.

Ответ на обращение в электронной форме направляется ответственным исполнителем либо координирующим руководителем только с корпоративной электронной почты НИУ ВШЭ.

* 1. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, ответ должен быть направлен в той форме, в которой поступило обращение.
  2. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников и (или) обучающихся НИУ ВШЭ, а также членов их семей, координирующий руководитель вправе принять решение о направлении обращения в Дирекцию по безопасности НИУ ВШЭ, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.
  3. 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 Дирекцию по безопасности НИУ ВШЭ.
  4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем координирующим руководителем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый и электронный адрес поддаются прочтению. Если фамилия, почтовый и электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия ответа на обращение по вышеназванным причинам.
  5. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, координирующий руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется координирующим руководителем.
  6. В случае если обращение не связано с деятельностью НИУ ВШЭ, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц НИУ ВШЭ, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется координирующим руководителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.
  7. В случае если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину координирующим руководителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения.
  8. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа, направления ответа в электронной форме или устного ответа гражданину во время личного приема.

* 1. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены координирующим руководителем, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в НИУ ВШЭ его обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения.
  2. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать в системе электронного документооборота все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним работникам НИУ ВШЭ, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.

1. **Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений**

* 1. Исполнение обращений контролируется с целью:
     1. обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;
     2. выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым они обратились повторно.
  2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, исполнение решений, принятых по обращениям, возлагается на ОКУ.
  3. Контроль осуществляется ОКУ в системе электронного документооборота, а также путем запроса у ответственных исполнителей и/или соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.
  4. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется работником ОКУ в зависимости от установленного срока рассмотрения.
  5. Работник ОКУ, осуществляющий контроль, обязан:
     1. контролировать ход рассмотрения обращений;
     2. информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения с фиксацией напоминания в системе электронного документооборота;
     3. содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;
     4. своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.
  6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
  7. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля координирующим руководителем, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.
  8. В качестве основания для снятия обращения с контроля в системе электронного документооборота в регистрационной карточке обращения прикрепляются:
     1. письменный ответ, зарегистрированный в системе электронного документооборота в виде исходящего письма;
     2. пояснительная записка с кратким содержанием ответа, если ответ дан в ходе личного приема;
     3. скриншот электронного сообщения, в случае если ответ был направлен в электронной форме.
  9. После принятия решения о снятии обращения с контроля работником ОКУ автоматически проставляется в регистрационной карточке обращения в системе электронного документооборота отметка исполнения и обращение направляется в дело.

1. **Организация делопроизводства по обращениям**
   1. Делопроизводство по обращениям осуществляется УД и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в НИУ ВШЭ правилами делопроизводства.
   2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой УД НИУ ВШЭ.
   3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.
2. **Мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений** 
   1. Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ОКУ представляет координирующему руководителю отчет о результатах рассмотрения обращений.
   2. Информация по обращениям, поступившим в НИУ ВШЭ путем заполнения в установленном порядке специальной формы на корпоративном сайте (портале) НИУ ВШЭ в разделе «Обращения граждан», автоматически в электронном виде передается на закрытый информационной ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: портал ССТУ.РФ[[3]](#footnote-3).

1. Установленный Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных Регламентом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом. [↑](#footnote-ref-1)
2. Рассмотрение устных обращений, полученных во время личного приема граждан, и принятия по ним решений, осуществляется в соответствии с установленным в НИУ ВШЭ порядком организации личного приема граждан. [↑](#footnote-ref-2)
3. Передача информации на портал ССТУ.РФ осуществляется в целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" [↑](#footnote-ref-3)