

Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом НИУ ВШЭ
15. 07. 2021 № 6.18.1-011/150421-2

Регламент рассмотрения обращений граждан в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики»

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» (далее соответственно – Регламент, НИУ ВШЭ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы в НИУ ВШЭ с обращениями граждан¹, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.

1.2. Положения Регламента распространяются на все поступившие в НИУ ВШЭ индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Действие Регламента не распространяется на поступившие от граждан письма по вопросам приема на работу в НИУ ВШЭ, приема 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 граждан и передаются на рассмотрение в установленном в НИУ ВШЭ порядке.

1.4. Для целей Регламента используются следующие основные термины:

1.4.1. **обращение гражданина** (далее – обращение) – поступившее в НИУ ВШЭ в устной форме², в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

1.4.2. **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию в НИУ ВШЭ локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию (улучшению) деятельности НИУ ВШЭ;

1.4.3. **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;

1.4.4. **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных

¹Установленный Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется в том числе на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных Регламентом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

²Рассмотрение 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.

интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц НИУ ВШЭ;

1.4.5. ответственный исполнитель – работник НИУ ВШЭ, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющий полностью или частично функции органов управления НИУ ВШЭ, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в НИУ ВШЭ, включающие полномочия по подписанию писем от имени НИУ ВШЭ в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

1.5. 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 их 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.

1.6. Координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в НИУ ВШЭ, осуществляет проректор в соответствии с установленным в НИУ ВШЭ распределением обязанностей (далее – координирующий руководитель).

2. Прием и регистрация письменных обращений

2.1. Письменные обращения, в том числе обращение в форме электронного документа, принимаются на русском и английском языке, регистрируются в Управлении делами (далее – УД) в течение 3 календарных дней с момента поступления обращения в НИУ ВШЭ.

2.2. Обращения принимаются:

2.2.1. лично от граждан в Единой приемной НИУ ВШЭ;

2.2.2. почтовым отправлением на юридический адрес НИУ ВШЭ;

2.2.3. по адресу корпоративной электронной почты hse@hse.ru³;

2.2.4. путем заполнения специальной формы на корпоративном сайте (портале) НИУ ВШЭ в разделе «Обращения граждан».

2.3. Обращение в обязательном порядке должно содержать:

2.3.1. наименование НИУ ВШЭ или фамилию, имя, отчество должностного лица НИУ ВШЭ;

2.3.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

2.3.3. почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения/адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

2.3.4. суть обращения;

2.3.5. дату;

2.3.6. личную подпись гражданина (за исключением обращения, направленного в электронной форме).

2.4. По просьбе гражданина, лично обратившегося в НИУ ВШЭ, выдается расписка (приложение) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

³ Обращения, направленные на иные адреса корпоративной электронной почты НИУ ВШЭ/должностных лиц НИУ ВШЭ, регистрации и рассмотрению не подлежат.

2.5. По письменной просьбе гражданина, направившего обращение в электронной форме, на указанный в обращении адрес направляется информация о поступлении обращения в НИУ ВШЭ.

2.6. Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником УД, при этом:

2.6.1. проверяется правильность адресности обращения;

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

2.6.3. обращение проверяется на соответствие требованиям пункта 2.3 Регламента.

2.7. 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).

2.8. Работником УД составляются акты в случаях:

2.8.1. наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;

2.8.2 отсутствия письменных вложений;

2.8.3. отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;

2.8.4. в случае необходимости – в иных случаях.

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

2.10. Обращения на английском языке направляются в Центр экспертизы переводов НИУ ВШЭ. 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.

2.11. 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.

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

2.13. Обращения, соответствующие требованиям пункта 2.3 Регламента, регистрируются в системе электронного документооборота НИУ ВШЭ.

При регистрации к регистрационному номеру обращения после порядкового номера дополняется первая буква фамилии автора обращения, к регистрационному номеру коллективного обращения – сочетания букв «колл».

2.14. Обращения, перенаправленные в НИУ ВШЭ федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления:

2.14.1. регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину. К регистрационному номеру дополняется первая буква фамилии гражданина;

2.14.2. не регистрируются как обращение, если в сопроводительном письме содержится поручение предоставить в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении. Данный документ регистрируется как переписка с государственными органами.

2.15. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.16. 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 его рассмотрения.

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.

2.17. Если срок рассмотрения первоначального обращения не истек, то все последующие обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу регистрируются как дополнение к первоначальному обращению⁴.

При регистрации дополнения к первоначальному обращению в регистрационной карточке обращения прикрепляются ссылки на регистрационную карточку первоначального обращения данного гражданина⁵. Дополнение к обращению направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому было направлено первоначальное обращение.

3. Рассмотрение обращений

3.1. 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), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости)) по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

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

3.2. Ответственными исполнителями для рассмотрения обращения могут быть назначены первые проректоры, проректоры, старшие директора по направлению

⁴ Регистрируется обращение с отметкой в регистрационной карточке «в дополнение к № _____»

⁵ В системе электронного документооборота в регистрационной карточке указывается информация о дополнении.

деятельности, директора по направлению деятельности, руководитель аппарата, главный бухгалтер, ученый секретарь Университета.

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

3.3.1. Предложение об изменении ответственного исполнителя не позднее 2 рабочих дней с даты поступления обращения необходимо направить координирующему руководителю в системе электронного документооборота для принятия решения. Решение должно быть принято в течение 1 рабочего дня.

3.3.2. Принятое решение об ответственном исполнителе фиксируется в системе электронного документооборота. Обращение поступает на рассмотрение ответственному исполнителю⁶.

3.3.3. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

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

3.5. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

3.6. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

3.6.1. внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

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

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

3.6.4. сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснить порядок обжалования.

3.7. При необходимости оказания правовой помощи при рассмотрении обращения, ответственный исполнитель, соисполнители вправе обратиться в Дирекцию по правовым вопросам, которая осуществляет правовую экспертизу и согласование проекта ответа на обращение.

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3.9. Ответ на обращение, поступившее в НИУ ВШЭ в форме электронного документа через корпоративный сайт (портал) НИУ ВШЭ в раздел «Обращения граждан», направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.10. 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 во вкладке Связи необходимо прикрепить ссылку на регистрационную карточку обращения (входящего

⁶ При этом сроки рассмотрения обращения не меняются.

документа), на который подготовлен ответ, а также сканированные копии документов о решениях, принятых по обращению.

3.11. Гражданину, направившему обращение в электронной форме, направляется сканированная копия ответа на обращение, оформленная в установленном в НИУ ВШЭ порядке.

3.12. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется ответственным исполнителем либо координирующим руководителем только с корпоративной электронной почты НИУ ВШЭ hse@hse.ru.

3.13. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес, за исключением случаев, когда в обращении указан конкретный адрес для ответа с просьбой довести данный ответ для сведения других граждан, подписавших обращение.

3.14. 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.

3.15. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в Дирекцию по безопасности НИУ ВШЭ.

3.16. 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/или электронный адрес поддаются прочтению. Если фамилия, почтовый и/или электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то УД и ответственным исполнителем составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия возможности ответа на обращение по вышеназванным причинам.

3.17. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно 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.

3.18. 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.

3.19. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.

3.20. 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.

4. Сроки рассмотрения обращений

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

4.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены координирующим руководителем, но не более чем на 30 календарных дней, с сообщением⁷ об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в НИУ ВШЭ его обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения. Продление сроков может быть только однократным.

4.3. 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 поручений.

4.4. Соисполнители в течение 15 календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.5. Ответственный исполнитель в срок не позднее 8 рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение, его согласование⁸, регистрацию в системе электронного документооборота и подписание ответа уполномоченным лицом.

4.6. Для организации отправки ответа гражданину исполнителю необходимо оформить заявку на отправку корреспонденции в системе Единый личный кабинет и предоставить документы в УД для отправки не позднее, чем за 3 рабочих дня до окончания регламентированного срока для ответа на обращение.

4.7. УД направляет ответ на обращение гражданину не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения на основании заявки при условии соблюдения сроков, предусмотренных пунктом 4.6 Регламента.

4.8. 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.

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 граждане обратились повторно.

⁷ При этом распространяются требования, предъявляемые пунктами 4.4 – 4.8

⁸ Проекты ответов согласуются в системе электронного документооборота, срок согласования составляет не более 1 рабочего дня

5.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, исполнение решений, принятых по обращениям, возлагается на Организационно-контрольное управление (далее – ОКУ).

5.3. 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.

5.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется работником ОКУ в зависимости от установленного срока рассмотрения.

5.5. Работник ОКУ, осуществляющий контроль, обязан:

5.5.1. контролировать ход рассмотрения обращений;

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

5.5.3. содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;

5.5.4. своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

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

5.7. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля координирующим руководителем или ОКУ, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

5.8. В качестве основания для снятия обращения с контроля в системе электронного документооборота в регистрационной карточке обращения прикрепляются:

5.8.1. письменный ответ, зарегистрированный в системе электронного документооборота в виде исходящего письма;

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

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

5.8.4. документ⁹, подтверждающий факт отправки ответа на обращение в письменной форме.

5.9. После принятия решения о снятии обращения с контроля работником ОКУ в регистрационной карточке обращения в системе электронного документооборота автоматически проставляется отметка исполнения, и обращение направляется в дело.

6. Организация делопроизводства по обращениям

6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется УД и ведется в соответствии с локальными нормативными актами НИУ ВШЭ.

6.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой УД НИУ ВШЭ.

6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

⁹Сканированная копия документа, подтверждающая отправку организациями, осуществляющими услуги почтовой связи.

7. Мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений

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

7.2. 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.РФ¹⁰.

¹⁰ 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».

Приложение к Регламенту рассмотрения обращений граждан в НИУ ВШЭ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
«ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ»

РАСПИСКА

Настоящая Расписка выдана гр. _____
(фамилия, имя, отчество)

в том, что в соответствии с Регламентом рассмотрения обращений граждан в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики», утвержденным приказом от _____ № _____
" " 20 г. приняты от него (нее) следующие документы:

" " 20 г.

Подпись

Телефон: _____

Оборотная сторона Расписки

Краткие указания по заполнению Расписки

1. Расписка выдается в день подачи заявления и документов, по просьбе обратившегося гражданина.
 2. В графе 2 "Наименование документа" указывается о принятии подлинника документа, его ксерокопии или копии и наименование документа.