



Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный
профессионально-педагогический
университет»**

Филиал РГППУ в г. Нижнем Тагиле

РЕГЛАМЕНТ

г. Нижний Тагил

О рассмотрении обращений

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала РГППУ

в г. Нижнем Тагиле

Л.Е. Егорова



I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент направлен на поддержание положительного имиджа Нижнетагильского государственного социально-педагогического института (филиала) ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (далее – филиал), оперативное рассмотрение и разрешение обращений граждан.

1.2. Регламент устанавливает порядок приема обращений (предложений, заявлений и жалоб) граждан и организаций (далее – обращений), их рассмотрения, принятия мер и формирования ответов.

1.3. Для целей настоящего регламента используются следующие основные термины:

– обращение – направленные в филиал в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

– предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности филиала, развитию общественных отношений, внедрения дополнительных услуг и возможностей и т.д.;

– заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц филиала, либо критика их деятельности;

– жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

II. Порядок организации работы с обращениями граждан

2.1. В филиале подлежат рассмотрению индивидуальные и коллективные обращения, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения во время приема граждан.

2.2. В обращении должны быть указаны фамилия, имя, отчество директора филиала, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы, должна стоять личная

подпись (в письменном обращении) и дата. Если обращение подается повторно, необходимо указать дату и номер первого обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. В случае, если в обращении не указаны имя, фамилия и отчество гражданина, направившего обращение, а также почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, обращение не рассматривается.

2.4. Обращения подлежат регистрации сотрудником отдела организации управленческой деятельности филиала в течение 3 рабочих дней со дня их поступления в филиал.

При личном обращении заявителю выдается копия титульного листа его заявления с отметкой о приеме, датой приема и входящим номером.

При подаче обращения по почте уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа) направляется в адрес заявителя, указанный в качестве обратного адреса на письме. Заявитель по почте должен проконтролировать получение уведомления о приеме. Неполучение такого уведомления может означать, что заявление не поступило в филиал. В этом случае необходимо направить запрос повторно.

При подаче обращения в электронном виде уведомление о приеме обращения к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа) направляется на адрес электронной почты, указанный в заявлении. Неполучение уведомления может означать, что заявление не поступило в филиал. В этом случае необходимо направить жалобу повторно.

2.5. Поступившие в филиал обращения в зависимости от их содержания докладываются директору или его заместителю (в соответствии с распределением обязанностей), при необходимости направляются руководителям соответствующих структурных подразделений для подготовки ответа.

2.6. Обращения, содержащие обжалование решений или действий (бездействий) руководства филиала, при необходимости направляются соответствующим структурным подразделениям для рассмотрения и подготовки ответа, который дается директором или его заместителем (в соответствии с распределением обязанностей), с информированием заявителя о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования актов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.7. Обращения, содержащие обжалование решений или действий (бездействия) сотрудников филиала, не могут направляться этим сотрудникам для рассмотрения и (или) подготовки ответа.

2.8. Обращение, поступившее в филиал, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации. Срок рассмотрения обращения в исключительных случаях может быть продлен директором филиала не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

2.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.10. Филиал при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника филиала и членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщить гражданину, направившему указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор филиала вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.12. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.13. В случае, если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию филиала, обращения направляются в 7-дневный срок со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителей, направивших эти обращения, о переадресации обращений.

2.14. Филиал по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязана в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.15. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение директору филиала, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.16. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы в письменной форме.

2.17. Ответы на обращения подписываются директором филиала, его заместителем или уполномоченным сотрудником филиала.

2.18. Ответы на обращения могут выдаваться лично, направляться по почте или по электронной почте.

2.19. Личный прием граждан проводится директором филиала. Информация о месте приема, об установленных днях и времени приема доводится до сведения граждан.

При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение филиала.

В случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию филиала, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.20. Для учета обращения ведется журнал. Все принятые обращения вне зависимости от способа получения регистрируются в журнале. В журнале отражается следующая информация: дата поступления, входящий номер, форма поступления, наименование / ФИО заявителя, номер предыдущего обращения (если подается повторно), дата и исходящий номер ответа, сотрудник, подготовивший ответ (исполнитель), форма передачи ответа.

2.21. Копии всех обращений, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, подлежат хранению в архиве в течение 5 лет.

III. Подразделение филиала, принимающее обращения

Отдел организации управленческой деятельности
адрес: 622031, Россия, г. Нижний Тагил, Красногвардейская, 57
телефон: 8 (3435) 25-48-00
электронный адрес: office@ntspi.ru.

Согласовано:

Юрисконсульт



В. С. Власов