

РЕГЛАМЕНТ **рассмотрения обращений граждан в Пермском институте (филиале)** **РЭУ им. Г.В. Плеханова**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы с обращениями граждан в Пермский институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова (далее – Институт), правила регистрации, рассмотрения, учёта обращений и контроля их исполнения.

1.2. Положения настоящего регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Институт в письменной форме или в форме электронного документа.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – обращение гражданина-заявителя, направленное на улучшение деятельности Института, органов управления, структурных подразделений, должностных лиц и т.д.

Заявление – просьба гражданина-заявителя о содействии в реализации его прав и законных интересов.

Жалоба – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина-заявителя либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц Института.

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

1.5. Координацию деятельности по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Институт, осуществляет начальник Отдела юридической и кадровой службы.

2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в Канцелярию Института (в составе Отдела юридической и кадровой службы)
- при предъявлении документа, удостоверяющего личность;
- почтовым отправлением в адрес Института (614070, Пермский край, г. Пермь, бульвар Гагарина, 57);
- по электронной почте на адрес: perm@rea.ru. Обращения граждан в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты Университета, регистрации и рассмотрению не подлежат;
- путём заполнения в установленном порядке специальной формы на сайте Института по адресу: rea.perm.ru/home/vopros-direktoru.

2.2. Письменное обращение гражданина на бумажном носителе в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Института либо должность, фамилию и инициалы должностного лица Института;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый или электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина (в случае направления обращения в адрес Института почтовым отправлением и если результатом рассмотрения обращения является предоставление информации, содержащей персональные данные, подлинность собственноручной подписи должна быть заверена нотариально).

3. Рассмотрение обращений граждан и направление ответов на обращения

3.1. Срок рассмотрения обращений граждан составляет тридцать дней. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа или устного сообщения автору.

В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены директором Института, но не более чем на тридцать дней, с обязательным сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Институт письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

3.2. Вновь поступившие обращения граждан в Институте после регистрации подлежат первичному рассмотрению директором Института (лицом, его замещающим), который в течение двух рабочих дней с момента регистрации обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), об ответственном исполнителе, о сроке рассмотрения обращения, а в случае необходимости – о соисполнителях и о дополнительных контролёрах исполнения обращения. Отметка о таком решении указывается в левом верхнем углу первой страницы обращения.

3.2. После первичного рассмотрения директором Института обращения работник Канцелярии передаёт обращение ответственному исполнителю и соисполнителю (соисполнителям) при их назначении. Копия обращения при этом остаётся в Канцелярии для осуществления контроля его исполнения.

3.3. Ответственный исполнитель рассматривает и принимает необходимые меры реагирования на обращение, а также координирует работу соисполнителей при их назначении.

Ответственный исполнитель и соисполнитель (соисполнители) вправе давать поручения по обращению работникам Института, находящимся в их подчинении. В этом случае Ответственный исполнитель и соисполнитель (соисполнители) обязаны контролировать своевременное и качественное выполнение соответствующих поручений.

3.4. Предложения об изменении ответственного исполнителя или состава соисполнителей могут представляться директору Института в течение одного рабочего дня с момента получения обращения. Такое изменение указывается в левом верхнем углу первой страницы обращения.

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

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

- в пределах своей компетенции принимать обоснованные решения по обращениям, а если такие решения выходят за пределы должностных полномочий, то представлять руководству Института проекты таких решений;

- обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения решений, принятых по обращениям;

- в пределах своей компетенции сообщать заявителям информацию о мерах, принятых по обращениям, а если такие сообщения выходят за пределы должностных полномочий, то представлять руководству Института проекты таких сообщений;

- в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования решений, принятых по обращениям;

- информировать Канцелярию Института обо всех мерах, принятых по обращениям.

3.6. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Института за подписью директора Института (лица его замещающего) либо за подписью ответственного исполнителя в пределах его компетенции. Ответы на обращения граждан в обязательном порядке регистрируются в электронном журнале исходящей корреспонденции.

3.7. Ответ на обращение гражданина должен быть направлен заявителю не позднее тридцати дней с даты регистрации обращения. Если заявитель указал адрес электронной почты, скан-копия ответа на обращение направляется ответственным исполнителем по указанному адресу. Если заявитель не указал в обращении адрес электронной почты либо сообщил о желании получить ответ по почте, ответственный исполнитель отправляет ответ

исчерпывающих ответов (с обязательным приложением оригиналов зарегистрированных ответов).

В случае, когда результатом рассмотрения обращения гражданина является подготовка дубликатов документов об образовании, справок о периоде обучения, характеристик, справок о заработной плате, оплате обучения, предоставление заверенных копий документов, ответственным исполнителем готовится сопроводительное письмо к подготовленным документам, скан-копией которого с отметкой о направлении в адрес заявителя следует отчитываться об исполнении.

4.7. После рассмотрения сотрудниками Канцелярии отчётов ответственных исполнителей принимается решение о снятии обращения с контроля.

5. Организация делопроизводства по обращениям граждан

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется Канцелярией.

5.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел организационно-правового управления. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов к ним, они подписываются к первичному обращению.

6. Ответственность исполнителей и анализ работы с обращениями граждан

6.1. Ответственность и контроль за своевременным, правильным и полным рассмотрений обращений граждан возлагается на ответственных исполнителей, которым в установленном порядке поручено обеспечить исполнение принятых по обращениям решений.

6.2. Ежемесячно в срок до 10 числа месяца, следующего за отчётным, работники Канцелярии сообщают начальнику Отдела юридической и кадровой службы информацию о количестве поступивших обращений граждан, ответственных исполнителях по обращениям и исполнительской дисциплине (соблюдение сроков и всестороннее рассмотрение) при работе с обращениями граждан.

Директор Пермского института (филиала)
ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»



Е.В. Гордеева

