

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

ПРИКАЗ

«26» августа 2021 г.

№ 01-03/2021- 65/22

г. Москва

*Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан*

В целях регламентации порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступающих в Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования «Московский экономический институт» на основании решения Ученого Совета Института от 26.08.2021 (протокол №1)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Негосударственном образовательном учреждении высшего образования «Московский экономический институт» (Приложение 1).
2. Начальнику отдела сопровождения информационных систем П.В. Рымареву разместить Положение, указанное в пункте 1 настоящего приказа, на официальном сайте Института в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. ректора



Т.Г. Тырина

Принято
решением Ученого совета
НОЧУ ВО «МЭИ»

от «16» августа 2021 г.,

протокол № 1

Утверждено
приказом ректора НОЧУ ВО «МЭИ»

от «16» августа 2021 г.

№ 01-03/2021 - 65/22

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В НЕГОСУДАРСТВЕННОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ЧАСТНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Негосударственном образовательном частном учреждении высшего образования «Московский экономический институт» (далее – НОЧУ ВО «МЭИ», Институт), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано с учетом требований следующих нормативных документов:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);
- Приказа Минкомсвязи России от 16 июня 2014 г. № 161 «Об утверждении технического и информации, требований к административным и организационным мерам, программно-аппаратным средствам защиты детей от причиняющей вред их здоровью и (или) развитию»;
- Инструкции, разработанной на основании Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособнадзор) от 17 апреля 2007 г. № 1003 г. Москва «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки»;
- Уставом НОЧУ ВО «МЭИ»;
- локальными нормативными актами Института.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в НОЧУ ВО «МЭИ» осуществляется по адресу:

109390 г. Москва, ул. Артюхиной, д. 6, корп. 1, каб. 309 (Администрация Института).

График работы Администрации Института:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 10:00 до 18:00; обеденный

перерыв – с 13:00 до 14:00.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по адресу: 109390 г. Москва, ул. Артюхиной, д. 6, корп. 1, каб. 309.

Факсимильные обращения направляются по факсу: +7 (499) 178-72-02. Электронные обращения направляются на адрес электронной почты: info@noumei.ru

1.4. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Прием, первичная обработка и регистрация поступающей корреспонденции осуществляется работником Администрации НОЧУ ВО «МЭИ».

На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Гражданин в своем письменном обращении указывает либо наименование Института, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в Институт в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

Обращения, поступившие в НОЧУ ВО «МЭИ», подлежат обязательному рассмотрению. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный

орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Администрация Института после регистрации в двухдневный срок передает обращение на исполнение в структурные подразделения Института.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям, ответственным исполнителем является руководитель подразделения, указанного в резолюции первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

Руководитель структурного подразделения, ответственный за рассмотрение обращения в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение обращения гражданина, может направлять запросы в другие структурные подразделения по компетенции, не поименованные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не предоставляется. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

НОЧУ ВО «МЭИ» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не предоставляется и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не предоставляется и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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, сотрудники Института вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший такое обращение, уведомляется о данном решении.

В случае поступления в Институт письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Института в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть предоставлен, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Институт.

5. ПОДГОТОВКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА ГРАЖДАНИНУ

При подготовке ответа на обращение гражданина, руководитель структурного подразделения Института, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запросов в целях получения необходимой информации.

Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и предоставлен письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов.

При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения, либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения, предоставляется единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются в структурное подразделение Института, подготовившее предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения о безосновательности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые

доводы или обстоятельства.

Ответы на обращения граждан подписываются ректором НОЧУ ВО «МЭИ» или проректорами по направлениям деятельности в соответствии с их компетенциями, если в обращении не обжалуются их действия.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя гражданина, указанного в обращении первым (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Письменные обращения граждан, поступившие в НОЧУ ВО «МЭИ», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

Ректор Института осуществляет прием в кабинете ректора, расположенного по адресу: г. Москва, ул. Артюхиной, д. 6, корп. 1 каб. 309. Запись на прием осуществляется сотрудниками приемной ректора Института, при личном обращении, а также по телефону +7 (499) 178-02-00.

Прием граждан ректором осуществляется ежедневно с понедельника по пятницу включительно с 10:00 до 17:00 после предварительной записи работником администрации Института.

Запись на личный прием к проректорам осуществляется по телефону +7 (499) 178-02-00. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Сбор и учет данных по рассмотрению письменных рассмотрений граждан и организаций, а также контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме ректора, осуществляется секретарем-референтом Института.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (приложение 1), либо непосредственно в системе электронного документооборота.

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 гражданина вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых

гражданином вопросов не входит в компетенцию Института, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Администрация Института осуществляет контроль за исполнением обращений граждан, включающий:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения Института, определенным в качестве ответственного исполнителя.

Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

Администрация Института еженедельно направляет в структурные подразделения Института информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие десять дней.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Дата обращения « ____ » _____ 20__ г. на прием к _____

Дата приема « ____ » _____ 20__ г. Кабинет № _____

ФИО гражданина _____

Адрес места
жительства _____

Краткое
содержание
обращения: _____

Результаты
приема: _____

(устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)

(подпись гражданина)

(ФИО гражданина)

(подпись должностного лица, ведущего прием)

(ФИО должностного лица, ведущего прием)