



СИСТЕМА
МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА

СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИИ

СТО СМК НГПУ
821410-0102-2019

УТВЕРЖДЕН

приказом ФГБОУ ВО «НГПУ»
от 06 июня 2019 г. № 74-НД

**РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ЛИЦ БЕЗ
ГРАЖДАНСТВА, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН
В ФГБОУ ВО «НГПУ»**

Предисловие

Настоящая рабочая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральном законе от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральном законе от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», материалами Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденными рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол №13 от 02.03.2017) и Уставом ФГБОУ ВО «НГПУ».

Сведения о документе

1 РАЗРАБОТАН рабочей группой под руководством Барматиной И.В., канд. пед. наук, начальника управления менеджмента качества

2 ВНЕСЕН управлением менеджмента качества

ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ с 01.07.2019

ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО СМК НГПУ 821410-0101-2017 Работа с обращениями граждан, лиц без гражданства, объединений граждан в ФГБОУ ВО «НГПУ»

ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА

Член экспертной группы:

Шульга А.А., канд. пед. наук, начальник правового управления

Изменения к настоящему стандарту утверждаются и вводятся в действие приказом ФГБОУ ВО «НГПУ» в соответствии с требованиями СТО СМК НГПУ 423161-0103-2019 Управление документацией системы менеджмента качества. Общие требования. Информация об изменениях рассылается по подразделениям и размещается на официальном сайте ФГБОУ ВО «НГПУ» в разделе Система менеджмента качества. Изменения вносятся в электронную версию документа, размещенного на официальном сайте ФГБОУ ВО «НГПУ», в сроки, установленные приказом ФГБОУ ВО «НГПУ».

Содержание

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Обозначения и сокращения	4
4 Термины и определения	4
5 Общие положения	5
6 Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов граждан на этапе их приема и регистрации	6
7 Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов и направление ответов адресатам...	7
8 Систематизация и обобщение ответов о результатах рассмотрения обращений авторов.....	9
Приложение А. Алгоритм работы с обращениями в местах приема.....	10
Приложение Б. Книга регистрации и контроля обращений граждан	11

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт определяет порядок работы с обращениями граждан, лиц без гражданства, объединений граждан в ФГБОУ ВО «НГПУ» и распространяется на все обращения – устные, письменные, а также в форме электронного документа.

1.2 Порядок, определяемый настоящим стандартом обязателен для применения работниками ФГБОУ ВО «НГПУ», участвующими в выполнении публично значимых функций ФГБОУ ВО «НГПУ».

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие документы:

РИ СМК НГПУ 821410-0102-2019 Личный прием граждан в ФГБОУ ВО «НГПУ»

СТО СМК НГПУ 424162-0204-2019 Делопроизводство

3 Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте применяются следующие обозначения и сокращения:

ФГБОУ ВО «НГПУ» – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный педагогический университет»

4 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

4.1 **жалоба**: Просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц при взаимодействии с работниками ФГБОУ ВО «НГПУ»

4.2 **запрос сведений (документов, материалов)**: Документ, направляемый в ФГБОУ ВО «НГПУ», которым запрашиваются сведения, документы и/или материалы о деятельности ФГБОУ ВО «НГПУ», сведения об обучающихся, выпускниках, работниках и др.

4.3 **заявление**: Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц при взаимодействии с ФГБОУ ВО «НГПУ», либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов работниками ФГБОУ ВО «НГПУ», недостатках в работе работников ФГБОУ ВО «НГПУ», либо критика деятельности работников ФГБОУ ВО «НГПУ» или ФГБОУ ВО «НГПУ» в целом

4.4 **предложение**: Рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ФГБОУ ВО «НГПУ», его локальных нормативных актов

4.5 электронный документ: Документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах

5 Общие положения

5.1 Обязанность ФГБОУ ВО «НГПУ» рассматривать обращения граждан является одной из гарантий реализации гражданами не только права на обращение, но и других конституционных прав, в том числе на охрану здоровья, на образование, на доступ к культурным ценностям и др.

5.2 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5.3 ФГБОУ ВО «НГПУ» рассматривает обращения граждан, поступившие из следующих источников:

- а) сервис официального сайта <https://nspu.ru/> «Обращения граждан»;
- б) организаций, оказывающих услуги почтовой связи, в том числе международной (канцелярия, деканаты);
- в) личный прием граждан (приемная ректора, приемные проректоров, деканаты) по предварительной записи.

5.4 Прием обращений граждан осуществляется лицами, ответственными за работу с обращениями: сотрудники правового управления, сотрудники канцелярии, ответственные сотрудники деканатов и помощники ректора и проректоров.

5.5 Работа с обращениями граждан состоит из трех этапов:

- а) прием обращений, систематизация и обобщение обращений и запросов;
- б) регистрация обращений;
- в) рассмотрение обращений, подготовка ответов и направление ответов адресатам.

5.6 Для учета обращений граждан, управления работой с обращениями и сбора отчетов о результатах рассмотрения обращений используется диспетчерская система «Все обращения». Управление всеми поступившими в ФГБОУ ВО «НГПУ» обращениями (из всех источников) через Личный кабинет (рабочую область) диспетчерской системы «Все обращения» осуществляют сотрудники правового управления.

Результаты рассмотрения обращений граждан анализируются начальником правового управления и размещаются на портале ССТУ.РФ не позднее 5 числа месяца следующего за отчетным.

5.7 Обращения граждан и ответы на них исполняются в соответствии с требованиями СТО СМК НГПУ 424162-0204-2019.

6 Учет, систематизация и обобщение обращений и запросов граждан на этапе их приема и регистрации

6.1 Прием письменных обращений осуществляется ответственными сотрудниками деканатов (список утверждается приказом ФГБОУ ВО «НГПУ»), сотрудниками канцелярии и правового управления.

6.2 Устные обращения, поступившие во время личного приема, заносятся в карточку личного приема гражданина. Личный прием граждан осуществляют ректор, проректоры и начальник правового управления. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте ФГБОУ ВО «НГПУ» (<https://nspu.ru/about/struktura/manager/page14.php> и https://www.nspu.ru/about/struktura/podrazdel/upravlenia/prav_ypr.php).

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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (РИ СМК НГПУ 821410-0102-2019). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если гражданин подает письменное обращение в ходе личного приема, то его принимает помощник руководителя, осуществляющего личный прием.

6.3 Поступившие в ФГБОУ ВО «НГПУ» обращения в письменной форме, в форме электронного документа подлежат:

а) учету в момент поступления путем создания учетной записи в книгах регистрации входящей документации с целью фиксации даты, времени, места поступления и адресата;

б) отбору по внешним признакам на предмет выявления «не обращений»: поздравлений, приглашений, соболезнований, печатных изданий, текстов бессвязного содержания, просьб, не основанных на законе, а также текстов, адресованных иной организации, которые без регистрации направляются адресатам в порядке, предусмотренном для служебного делопроизводства;

в) разбору по самостоятельным текстам, находящимся в почтовом конверте, а также проверке наличия и полноты вложений к текстам в конверте (при поступлении через операторов почтовой связи);

г) регистрации в течение трех дней с момента поступления в диспетчерской системе «Все обращения».

6.4 Систематизация текстов предполагает на этапе их прочтения деление на:

а) обращения, подлежащие рассмотрению;

б) «не обращения»;

в) открытые письма;

г) запросы сведений (документов, материалов).

При систематизации текстов возможно уточнение данных, указанных в обращении, путем переписки или телефонных переговоров с автором обращения.

6.5 Если поступившее обращение признано обращением, подлежащим рассмотрению, то оно проходит регистрацию в диспетчерской системе «Все обращения», определяется его тематика согласно действующему типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений и присваивается статус «В обработке».

При поступлении письменных обращений граждан лица, ответственные за прием обращений граждан, обязаны учесть обращение по месту поступления и направить его в течение рабочего дня или на следующий день в правовое управление (приложение А).

7 Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов и направление ответов адресатам

7.1 Письменное обращение, поступившее в ФГБОУ ВО «НГПУ» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

7.2 После изучения содержания обращения (почтового отправления в письменной форме либо электронного отправления) начальник правового управления принимает одно из следующих решений:

а) оставить обращение без ответа (отрицательная резолюция) – в случаях, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или текст обращения не поддается прочтению или текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, а также в случаях, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу руководства или работников ФГБОУ ВО «НГПУ»;

б) прекратить переписку с гражданином и уведомить гражданина о принятом решении (отрицательная резолюция) – в случаях, если в 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;

в) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (отрицательная резолюция) – в случаях, если ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, разглашение которых запрещено федеральными законами;

г) рассмотреть вопросы обращения с направлением ответа заявителю (положительная резолюция).

7.3 При отрицательной резолюции гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается:

а) о недопустимости злоупотребления правом и проинформировать гражданина об ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

б) о невозможности прочтения текста обращения (если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению);

- в) о невозможности определить суть обращения;
- г) о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов;
- д) о несостоятельности очередного обращения и прекращении переписки.

Предпочтительно направлять уведомление в виде электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица.

7.4 При положительной резолюции начальник правового управления уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение, рассматривает обращение по существу и готовит ответ на обращение. Предпочтительно направлять уведомление о направлении на рассмотрение в виде электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица.

Если при рассмотрении обращения возникает необходимость уточнить содержание сведений, указанных в тексте обращения, то начальник правового управления вправе сделать это путем переписки с автором либо путем телефонного разговора. На основании полученных ответов начальник правового управления вправе однократно продлить срок рассмотрения обращения (не более чем на тридцать дней), уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение.

При подготовке ответа начальник правового управления может запрашивать необходимые сведения и материалы у сотрудников подразделений ФГБОУ ВО «НГПУ».

7.5 Результаты рассмотрения обращений фиксируются в диспетчерской системе «Все обращения»:

- а) «Поддержано» – вопрос рассмотрен, по нему дан ответ и положительная резолюция;
- б) «Не поддержано» – вопрос рассмотрен, по нему дан ответ и отрицательная резолюция;
- в) «Без ответа» – открытые письма, сообщения, реклама, а также «не обращения».

После завершения обработки обращению присваивается статус «Обработан». Обработанный ответ направляется либо по электронной почте, либо в письменной форме на почтовый адрес, указанный гражданином.

7.6 Все ответы на обращения граждан подлежат регистрации в книгах регистрации и контроля обращений граждан.

7.7 Ответ на обращение подписывается ректором или уполномоченным лицом (проректором, начальником правового управления).

7.8 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа и в письменной форме. Форму ответа на обращение выбирает гражданин, направивший обращение.

7.9 Регистрационный номер ответа на обращение формируется по следующему правилу: указывается порядковый номер ответа на обращение, далее через дробь индекс структурного подразделения направляющего ответ (правовое управление). Нумерация ответов ведется в течение календарного года начиная с единицы и далее по порядку, а с первого рабочего дня нового года начинается заново.

8 Систематизация и обобщение ответов о результатах рассмотрения обращений авторов

8.1 Подготовленные ответы на поступившие в ФГБОУ ВО «НГПУ» обращения подлежат сканированию путем создания образа электронного документа, систематизации и хранению.

8.2 Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений производится на основе ответов на обращения с учетом:

а) формы ответа заявителю: в письменной форме; в форме электронного документа; в устной форме;

б) характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений: «разъяснено»; «не поддержано»; «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;

в) сроков рассмотрения обращений: рассмотрено в установленные сроки; рассмотрено с нарушением сроков; срок продлен;

г) формы рассмотрения обращений: с выездом на место (выходом в подразделение); с участием заявителя;

д) должности лица, подписавшего ответ: ректор; уполномоченное лицо;

е) информирование заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения, полученной в ходе оценки результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении: заявителем(ями) ответ получен; заявителем(ями) ответ не получен;

ж) принятия мер к работникам ФГБОУ ВО «НГПУ» за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей: привлечены к ответственности; не привлечены к ответственности.

Приложение А

Алгоритм работы с обращениями в местах приема

При личном обращении гражданина в место приема обращений (деканат, канцелярия, приемная ректора, приемная проректора по учебной работе, приемная проректора по научной работе, правовое управление) следует:

1. Выяснить суть вопроса и определить к какой из указанных групп он относится:

- а) группа 1 – обращение, подлежащее рассмотрению: предложение, заявление, жалоба;
- б) группа 2 – «не обращения»: заявление о предоставлении места в общежитии, заявление о переносе сроков прохождения практики, заявление о выдаче дубликата зачетной книжки и др. заявления, связанные с реализацией образовательной программы;
- в) группа 3 – запросы сведений (документов, материалов): справок, копий, выписок, дубликатов и др.

2. После выяснения сути вопроса необходимо:

а) предложить гражданину получить устный ответ на обращение и обеспечить контакт с лицом, уполномоченным на решение обозначенного вопроса;

б) в случаях отказа от получения разъяснений в устной форме или в случаях, когда гражданин требует письменного ответа предложить оформить обращение в электронном виде через сервис «Все обращения» официального сайта или написать обращение в письменной форме (на имя ректора):

– если гражданин выбрал оформление обращения через сервис, то проконсультировать по вопросу формирования обращения в электронном виде;

– если гражданин выбрал подачу обращения в письменном виде, то:

– принять обращение и зарегистрировать его в книге регистрации и контроля обращений граждан;

– выдать гражданину копию обращения с отметкой следующего содержания: дата поступления обращения, регистрационный номер, количество листов обращения, Ф.И.О. работника, подпись;

3. Если обращение поступило в письменном виде, то его необходимо отсканировать, подготовить проект ответа на обращение в электронном виде (если вопрос подлежит рассмотрению) и направить эти материалы на электронную почту правового управления в день поступления обращения или на следующий день (при необходимости дать пояснения сотрудникам правового управления).

4. После получения от правового управления на электронную почту ответственного за работу с обращениями подтверждения о направлении ответа на обращения внести отметку в книгу регистрации и контроля обращений граждан.

Приложение Б

Книга регистрации и контроля обращений граждан

Ф СТО СМК НГПУ 821410-0102-01

(Левая сторона книги)

Рег. номер	Дата приема обращения	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Краткое содержание обращения
1	2	3	4

(Правая сторона книги)

Адрес обращающегося, контактный телефон	Результаты рассмотрения	Дан ответ (Исх.№, дата)	Примечание
5	6	7	8

Примечание:

- 1. При заполнении графы 6 указывается одна из следующих формулировок: «Решено положительно», «Меры приняты», «Разъяснено», «Отказано».*
- 2. Исходящий № и дата ответа на обращение вносится в графу 7 на основании электронного документа (скан-копии ответа), поступившего от правового управления.*