

Негосударственная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Институт мировых цивилизаций»
(НАНО ВО «ИМЦ»)

ПРИНЯТО
на заседании Ученого совета
19.12.2018 (протокол № 5)

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. ректора НАНО ВО «ИМЦ»,
Первый проректор



Кокорева Е.А.
19.12.2018

Инструкция
о порядке учёта, рассмотрения обращений и приёма граждан

Москва 2018

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция определяет единый порядок учёта (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб потребителей Института (обучающихся, родителей обучающихся, работодателей и других заинтересованных лиц), а также заявлений сотрудников по личным вопросам.
- 1.2. Инструкция устанавливает порядок организации приёма граждан по личным вопросам (далее - приёма) ректором Института и осуществления контроля их рассмотрения и реализации принятых решений.
- 1.3. Порядок подачи и рассмотрения апелляций по приему на обучение в Институт определён действующими Правилами приёма НАНО ВО «ИМЦ»
- 1.4. Инструкция распространяется на всех сотрудников Института и применяется в ректорате, деканатах факультетов и других подразделениях, участвующих в рассмотрении и реализации решений по обращениям граждан.
- 1.5. Работа по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб (далее обращения) потребителей, персонала Института и других заинтересованных лиц (далее - граждан) осуществляется на основе соблюдения законодательства Российской Федерации, регламентирующего это направление деятельности, Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также соответствующих нормативных актов Минобрнауки и положений настоящей Инструкции.

2. Работа с обращениями граждан

- 2.1. Работа с обращениями граждан - важное самостоятельное направление деятельности руководства Института, призванное обеспечить соблюдение, защиту, а в необходимых случаях восстановление нарушенных конституционных прав и законных интересов граждан, а также оказывающее существенное влияние на удовлетворенность потребителей, имидж и конкурентоспособность Института.
- 2.2. Обращение, поступившее в Институт, подлежит обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей верхнего звена управления, руководителей подразделений и по их поручению других должностных лиц.
- 2.3. При рассмотрении обращений граждан должностные лица знакомятся с их содержанием в целях решения вопроса о принятии их к своему производству либо о направлении другому должностному лицу, если поднятые в них вопросы относятся к компетенции этого должностного лица, либо о невозможности дать ответ по существу поставленных в них вопросов с мотивированным сообщением об этом заявителю.
- 2.4. При разрешении обращений граждан принимаются решения по существу поставленных заявителями вопросов, о чем они извещаются, и обеспечивается практическая реализация принятых решений.
- 2.5. Ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение обращений граждан по обращениям граждан в целом по Институту несет ректор.
- 2.6. В Институте установлены следующие формы обращения граждан:

Негосударственная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Институт мировых цивилизаций»
(НАНО ВО «ИМЦ»)

- письменное обращение (письмо) на имя ректора Института, направленное по почте;
- личное (устное) обращение к ректору Института в установленные часы приема по личным вопросам;
- обращение к руководству Института через Интернет-сайт Института, по электронной почте.

3. Порядок учёта и рассмотрения обращений граждан

- 3.1. Все обращения граждан, поступившие в Институт, подлежат регистрации в установленном порядке в течение трёх дней с момента их поступления.
- 3.2. Письма, полученные во время приёма, должны быть переданы для регистрации не позднее следующего рабочего дня.
- 3.3. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших на имя ректора Института, производится помощником ректора в Журнале учёта и рассмотрения обращений граждан. Письменные обращения граждан и копии ответов на них хранятся в секретариате.
- 3.4. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение ректору Института, а после его резолюции исполнителю в минимально короткий срок, но не позднее десяти рабочих дней. Передача документа для исполнения производится через секретариат.
- 3.5. Должностные лица при рассмотрении вопросов по обращениям граждан обязаны:
 - внимательно и всесторонне разбираться в ситуации, в случае необходимости истребовать нужные документы и принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
 - сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, отказы в удовлетворении просьб граждан мотивировать со ссылкой на действующие законодательные и иные нормативные правовые акты;
 - своевременно выявлять и устранять причины и условия, порождающие нарушения охраняемых законом прав и интересов граждан, а при невозможности устранить эти причины своими силами вносить обоснованные предложения в вышестоящие органы.
- 3.6. По каждому обращению в минимально короткий, но не превышающий тридцатидневный срок должно быть принято решение.
- 3.7. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени направления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, либо в которых заявитель обжалует решение, принятое по предыдущему обращению, следует считать повторными. При рассмотрении повторного обращения тщательно выясняются причины его поступления и в случае установления факта неполного разрешения ранее поставленных заявителем вопросов принимаются меры к их всестороннему разрешению. За некачественное разрешение поставленных вопросов виновные должностные лица могут быть привлечены к ответственности в установленном порядке.

Негосударственная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Институт мировых цивилизаций»
(НАНО ВО «ИМЦ»)

3.8. Обращения одного и того же заявителя, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатами, дополнительного рассмотрения не требуют и подлежат направлению для сведения исполнителю первичного обращения.

3.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то ректор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

3.10. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, а также внутреннюю нормативную и распорядительную документацию Института (с тщательной проверкой ссылок) с разъяснением всех затронутых в них вопросов.

3.11. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий письменный ответ, соответствующий действующему законодательству. Поставленные в обращении вопросы считаются разрешенными лишь тогда, когда восстановлены нарушенные права заявителя, удовлетворена его законная просьба, установлены и устранены причины, породившие жалобу, либо правомерно и обоснованно отказано в удовлетворении просьбы.

3.12. Обращения граждан разрешаются в срок до 30 дней со дня их регистрации в Институте. В случае если окончание срока разрешения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

3.13. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение сложной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, сроки рассмотрения их могут быть в порядке исключения продлены.

3.14. Продление срока рассмотрения обращения производится ректором Института по мотивированному докладу исполнителя в форме служебной записки не позднее, чем за 3 дня до его истечения. О задержке разрешения обращения письменно сообщается заявителю, а также делается отметка о продлении срока в журналах

3.15. Ответы на письменные обращения граждан ректором, либо уполномоченными им должностными лицами даётся заявителю в письменной форме.

3.16. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.17. Ответы на обращения граждан не направляются, если по содержанию обращение является некорректным или бессмысленным, а также в случае если

обращение является анонимным (отсутствует подпись автора, не указана или неразборчиво написана его фамилия, не содержится данных о месте жительства, работы или учёбы).

3.18. Письменные обращения работников предприятий и организаций, оформленные без бланка, но подписанные с указанием должности заявителя и удостоверенные печатью предприятия или организации, не могут рассматриваться как обращения граждан

4. Организация приема граждан

4.1. Ректором Института посетители принимаются, как правило, при условии получения ответа из нижестоящих структур, необоснованного отказа в приёме в этих подразделениях или если поставленные вопросы не относятся к компетенции принимавшего лица.

4.2. Время приёма ректора и проректоров Института устанавливается приказом ректора.

4.3. Информация о времени приема публикуется на сайте Института и располагается на видных местах в соответствующих помещениях Института.

4.4. Организация приёма граждан ректором Института возлагается на помощника ректора.

4.5. Запись на приём граждан производится помощником ректора в день их обращения, а приём ректором по личным вопросам - в установленные дни и время приёма.

4.6. Для учёта граждан, записавшихся на приём к ректору Института, ведется журнал учёта приёма посетителей по личным вопросам.

4.7. При проведении записи на приём к ректору Института посетителем представляются материалы предварительного изучения вопроса обращения. Первичную проработку материалов осуществляет помощник ректора с заполнением журнала.

4.8. Данные о гражданах, записавшихся на приём, и материалы предварительного изучения предлагаемых к рассмотрению вопросов докладываются ректору, только после чего вносятся в график приема. Обязанность сообщить посетителю о времени приема возлагается на помощника ректора.

4.9. Время приема регламентировано, временной интервал устанавливается по типу вопросов в соответствии с Приложением 1

4.10. Гражданину (в том числе работнику Института) может быть отказано в приёме в случае:

- если вопрос, по которому должна быть осуществлена запись на приём, не соответствует деятельности НАНО ВО «ИМЦ» в целом;

- вопрос, по которому должна быть осуществлена запись на приём ректора, входит в компетенцию одного из проректоров. При этом гражданину (в том числе работнику) даётся разъяснение, к какому проректору ему следует обратиться.

4.11. В случае невозможности осуществления приёма, помощник ректора сообщает об отмене приёма гражданам (в том числе работникам Института), а при

необходимости, записывает граждан (в том числе работников Института) на другое приёмное время.

5. Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению обращения граждан

5.1. За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений, исполнением поручений по ним ведется постоянный контроль, а разрешение наиболее важных из них берётся на особый контроль. Организация контроля за состоянием работы с обращениями осуществляется в соответствии с требованиями настоящей Инструкции. Срок исполнения обращений граждан, взятых на особый контроль, исчисляется со дня регистрации обращения в соответствующих журналах учёта.

5.2. На контроль ставятся:

- письменные и устные обращения граждан о наиболее значимых фактах и событиях, представляющих интерес для Института;
- обращения, по которым после их доклада ректору имеются конкретные поручения или требуется доклад о результатах проверки;
- обращения, по которым ректором или проректорами дано указание о постановке их на особый контроль;
- обращения, результаты разрешения которых должны быть доложены в органы государственной власти и управления, вышестоящие организации;
- обращения сотрудников Института;
- жалобы на неправомерные действия (бездействие) сотрудников Института.

5.3. Непосредственно работа по контролю исполнения поручений возлагается на старшего помощника ректора и помощника ректора.

5.4. В целях предотвращения несвоевременного исполнения, а также устранения причин, задерживающих исполнение поручений, лица, наделённые функцией контроля, обязаны своевременно докладывать вышестоящим руководителям о ходе исполнения поручений с указанием причин задержки, а также имеют право в необходимых случаях затребовать из соответствующих подразделений и должностных лиц справки по этим вопросам.

Негосударственная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Институт мировых цивилизаций»
(НАНО ВО «ИМЦ»)

Приложение 1

к Инструкции о порядке учёта,
рассмотрения обращений и приёма граждан

**Регламент по организации проведения личного приема граждан и сотрудников
ректором НАНО ВО «ИМЦ»**

Виды вопросов	Интервал времени
Проекты документов, которые руководитель сначала должен изучить, прежде чем принимать какое-либо решение	1-2 дня
Документы, которые руководитель уже видел и одобрил, готовые к подписанию	до 11.00 до 16.00
Прием сотрудников организации по кратким текущим рабочим вопросам	до 10 мин.
Прием сотрудников Института для обстоятельной беседы по рабочим вопросам	до 30 мин.
Прием сотрудников организации по личным вопросам	до 15 мин.
Прием сотрудников других организаций в соответствии с графиком приема граждан	до 60 мин.
Прием граждан по личным вопросам в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам	до 15 мин.