

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ СЦЕНИЧЕСКИХ ИСКУССТВ»

СОГЛАСОВАН
Экспертной комиссией РГИСИ

(протокол от 13.09.2021 № 2)

УТВЕРЖДЕН
приказом РГИСИ
от 23.09.2021 № 99-АХД
Ректор _____
Н.В. Пахомова

РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский государственный институт сценических искусств» (далее соответственно – Регламент, РГИСИ) определяет порядок работы с обращениями граждан¹, правила их регистрации, рассмотрения, учета и контроля исполнения.

1.2. Работа с обращениями в РГИСИ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству и организации документооборота в РГИСИ, а также Правилами работы с входящими и исходящими документами в РГИСИ.

1.3. В тексте Регламента используются следующие основные термины:

1.3.1. обращение гражданина (далее – обращение) – поступившее в РГИСИ в устной форме², в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме предложение, заявление или жалоба;

¹ Установленный Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных Регламентом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

² Рассмотрение устных обращений, полученных во время личного приема граждан, и принятия по ним решений осуществляется в соответствии с Порядком организации личного приема граждан в РГИСИ.

1.3.2. предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности органов управления и структурных подразделений РГИСИ, развитию (улучшению) деятельности РГИСИ;

1.3.3. заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других граждан в сфере деятельности РГИСИ, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе РГИСИ и его должностных лиц, либо критика деятельности РГИСИ и его должностных лиц;

1.3.4. жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц РГИСИ.

1.4. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в РГИСИ, в т.ч. в филиалы.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление РГИСИ обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Общую координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в РГИСИ, осуществляет руководитель, координирующий деятельность отдела делопроизводства.

1.7. Координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в филиал РГИСИ, осуществляет ответственный работник, назначенный директором филиала (далее – ответственный работник филиала).

1.8. Регламент и изменения в него утверждаются приказом ректора РГИСИ.

2. Прием и регистрация обращений в письменной и электронной формах

2.1. Обращения принимаются на русском и английском языке, регистрируются в отделе делопроизводства (далее – ОД) в течение 3 рабочих дней с момента поступления в РГИСИ.

Обращения, поступившие в филиалы, принимаются и регистрируются ответственным работником филиала.

2.2. Обращения в письменной форме на бумажном носителе (далее – письменные обращения) до их регистрации подлежат предварительному просмотру работником ОД (ответственным работником филиала).

При этом:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично»);
- поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

2.3. Работником ОД (ответственным работником филиала) составляются акты (приложение № 1) в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками ОД (работниками филиала). Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

2.4. Конверты к обращениям сохраняются в случае, если дата почтового штампа требуется для подтверждения времени отправления и получения обращения.

2.5. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в ОД (в филиал);
- почтовым отправлением в адрес РГИСИ (филиала).

Для личной передачи гражданином обращения работник ОД (ответственный работник филиала) вызывается работником охранного предприятия на пост охраны. Передача обращения производится на посту охраны от гражданина работнику ОД (ответственному работнику филиала).

2.6. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование РГИСИ и/или фамилию, имя, отчество должностного лица РГИСИ, которому адресуется обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

2.7. По просьбе обратившегося гражданина работником ОД (ответственным работником филиала) ему выдается расписка (приложение № 2) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.8. Обращения в электронной форме направляются в РГИСИ:

- путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте РГИСИ (официальном сайте филиала, при наличии) в сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан»;
- на адрес корпоративной электронной почты og@rgisi.ru (при направлении в филиалы – og-kaliningrad@rgisi.ru, og-kemerovo@rgisi.ru, og-vladivistok@rgisi.ru).

Макет страницы «Обращения граждан» официального сайта РГИСИ (официального сайта филиала, при наличии) приведен в приложении № 3 к Регламенту.

2.9. Обращения в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты, регистрации и рассмотрению не подлежат.

2.10. Обращение в электронной форме в обязательном порядке должно содержать:

- наименование РГИСИ и/или фамилию, имя, отчество должностного лица РГИСИ, которому адресуется обращение;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

– суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.11. Не принимаются к регистрации и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пунктов 2.6, 2.10.

2.12. Не рассматриваются как обращения, поступающие от граждан, письма по вопросам приема на работу в РГИСИ, приема и перевода в РГИСИ для обучения. Указанные письма передаются соответственно в управление кадров и отдел приема студентов (в соответствующие подразделения филиалов).

2.13. Обращения на английском языке направляются в международное управление. Перевод осуществляется в течение 2 рабочих дней, если текст обращения не превышает трех страниц. Если текст обращения превышает три страницы, срок выполнения перевода составляет не более 5 рабочих дней.

Дальнейшая работа с указанными обращениями осуществляется в соответствии с Регламентом.

2.14. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.15. Работник ОД (ответственный работник филиала) регистрирует все обращения, соответствующие требованиям пунктов 2.6, 2.10 Регламента, в системе документационного обеспечения управления РГИСИ. Обращения регистрируются отдельно от прочей входящей документации (согласно номенклатуре дел РГИСИ).

Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

Регистрационный номер обращения состоит из порядкового номера в пределах календарного года (начиная с номера 1) и буквенного индекса «ОГ», проставляемых через дефис, например: 100-ОГ.

2.16. Обращения, перенаправленные в РГИСИ федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления:

– регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину;

– не регистрируются как обращение, если в сопроводительном письме содержится поручение предоставить в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении. В данном случае входящий документ регистрируется как переписка с государственными органами, а перенаправленное обращение является приложением к сопроводительному письму.

2.17. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.18. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В системе электронного документооборота (далее – СЭД) в поле «Примечание» и на штампе делается отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения.

Если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится «к №__» (указывается номер предыдущего обращения), в СЭД делается соответствующая отметка.

При регистрации повторного обращения в СЭД в регистрационной карточке входящего документа прикрепляются ссылки на регистрационные карточки предыдущих обращений данного гражданина.

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения после регистрации направляются руководителю, координирующему деятельность ОД (ответственному работнику филиала), который в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения направляет ректору РГИСИ (директору филиала) рекомендации о направлении обращения на рассмотрение (исполнение), об ответственном исполнителе и, при необходимости, соисполнителях. Ректор РГИСИ

(директор филиала) принимает окончательное решение, устанавливает срок рассмотрения обращения, а также принимает решение об установлении контроля исполнения обращения.

Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

3.2. Ответственный исполнитель может быть изменен в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.

3.2.1. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей может быть направлено ответственным исполнителем руководителю, координирующему деятельность ОД (ответственному работнику филиала), посредством СЭД или корпоративной электронной почты не позднее 2 рабочих дней с даты поступления обращения на рассмотрение.

3.2.2. Предложение об изменении ответственного исполнителя передается руководителем, координирующим деятельность ОД (ответственным работником филиала), ректору РГИСИ (директору филиала) для принятия окончательного решения. Решение должно быть принято в течение 1 рабочего дня.

3.2.3. Принятое решение об ответственном исполнителе фиксируется в системе документационного обеспечения управления РГИСИ. Обращение поступает на рассмотрение ответственному исполнителю.

3.2.4. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

3.3. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным, с соблюдением требований пунктов 1.5 и 3.5 Регламента.

3.4. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

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

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

3.5.2. принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

3.5.3. своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием.

3.6. Письменные ответы на обращения оформляются на бланках РГИСИ за подписью ректора РГИСИ (директора филиала) или работников, которым предоставлено право подписи ответов на обращения (в том числе работников, на имя которых поступило обращение) и регистрируются в ОД (ответственным работником филиала).

При создании ответа на обращение (исходящего документа) обязательна ссылка на входящее обращение.

Ответ на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. Если в обращении указан адрес для направления ответа только одного или нескольких граждан, ответ направляется гражданам, указавшим свой адрес, с просьбой довести данный ответ до сведения других подписавших обращение граждан.

3.7. Ответ на обращение, поступившее в РГИСИ через официальный сайт РГИСИ в сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан» или на корпоративную электронную почту, указанную в пункте 2.8, по желанию гражданина направляется либо на адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина (если таковой был указан).

3.8. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, ответ должен быть направлен в той форме, в которой поступило обращение.

3.9. Ответ на обращение в электронной форме (скан письменного ответа на бланке РГИСИ) признается равнозначным письменному ответу на бумажном носителе при отправке его с корпоративной электронной почты РГИСИ.

3.10. Ответ на обращение в электронной форме (скан письменного ответа на бланке РГИСИ) направляется ответственным исполнителем только с корпоративной электронной почты РГИСИ с обязательной одновременной отправкой копии на адрес, указанный в п. 2.8.

3.11. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников и (или) обучающихся РГИСИ, а также членов их семей, руководитель, координирующий деятельность ОД (ответственный работник филиала), вправе принять решение о направлении обращения в Службу безопасности и охраны труда РГИСИ, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину,

направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.12. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в Службу безопасности и охраны труда РГИСИ.

3.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем работник ОД (ответственный работник филиала) сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый и электронный адрес поддаются прочтению. Если фамилия, почтовый и электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия ответа на обращение по вышеназванным причинам, подписываемый работником ОД (ответственным работником филиала) и руководителем, координирующим деятельность ОД (уполномоченным директором работником филиала).

3.14. В случае если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор РГИСИ (директор филиала), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется работником ОД (ответственным работником филиала) в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения (далее – 7 дней).

3.15. В случае если обращение не связано с деятельностью РГИСИ, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чем гражданин уведомляется работником ОД (ответственным работником филиала) в течение 7 дней. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.

3.16. В случае если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину работником ОД (ответственным работником филиала) в течение 7 дней.

3.17. 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, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину работником ОД (ответственным работником филиала) в течение 7 дней с указанием

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.18. В случае если текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на обращение не дается, а работником ОД (ответственным работником филиала) в течение 7 дней сообщается гражданину о недопустимости злоупотребления правом обращения.

3.19. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней.

3.20. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа, направления ответа в электронной форме или устного ответа гражданину во время личного приема.

3.21. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены по решению ректора РГИСИ (директора филиала), но не более чем на 30 дней. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину в течение 30 дней с момента регистрации обращения в той же форме (в письменной или в форме электронного документа), в какой гражданин направил свое обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения.

3.22. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним работникам РГИСИ, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.

4. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений

4.1. Исполнение обращений контролируется с целью:

4.1.1. обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объеме;

4.1.2. выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым граждане обратились повторно.

4.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, исполнение решений, принятых по обращениям, возлагается на ОД (ответственного работника филиала).

4.3. Контроль осуществляется в СЭД, а также путем запроса у ответственных исполнителей и/или соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.

4.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется работником ОД (ответственным работником филиала) в зависимости от установленного срока рассмотрения.

4.5. Работник ОД (ответственный работник филиала), осуществляющий контроль, обязан:

4.5.1. контролировать ход рассмотрения обращений;

4.5.2. информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения с фиксацией напоминания в СЭД;

4.5.3. своевременно докладывать руководителю, координирующему деятельность ОД (уполномоченному директором работнику филиала), о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

4.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.7. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля руководителем, координирующим деятельность ОД (уполномоченным директором работником филиала), если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

4.8. В качестве основания для снятия обращения с контроля в СЭД в регистрационной карточке обращения прикрепляются:

4.8.1. письменный ответ, зарегистрированный в СЭД в виде исходящего письма;

4.8.2. пояснительная записка с кратким содержанием ответа, если ответ дан в ходе личного приема;

4.8.3. скриншот электронного сообщения, в случае если ответ был направлен в электронной форме.

5. Организация делопроизводства по обращениям

5.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется ОД (ответственным работником филиала) и ведется отдельно от других видов

документов в соответствии с установленными в РГИСИ правилами делопроизводства.

5.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой ОД РГИСИ (в филиале – с номенклатурой филиала).

5.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов к ним они подшиваются к первичному обращению.

6. Мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений

6.1. Ежеквартально в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, руководитель, координирующий деятельность ОД (ответственный работник филиала), представляет ректору РГИСИ (директору филиала) отчет о результатах рассмотрения обращений.

6.2. По решению ректора (директора филиала) периодичность представления отчета может быть изменена.

Приложение № 1
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ СЦЕНИЧЕСКИХ ИСКУССТВ»

АКТ

Настоящий акт составлен « _____ » _____ 20__ г.

в отделе делопроизводства РГИСИ о том, что при вскрытии конверта (пакета,
бандероли), поступившего(ей) « _____ » _____ 20__ г.

от (из) _____

на имя (в адрес) _____

не оказалось (/обнаружено) _____
нужное подчеркнуть

Подписи работников:

наименование должности

подпись

И.О. Фамилия

наименование должности

подпись

И.О. Фамилия

« _____ » _____ г.

Приложение № 2
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ СЦЕНИЧЕСКИХ ИСКУССТВ»

РАСПИСКА

Настоящая расписка выдана гр. _____
(фамилия, имя, отчество)

в том, что «_____» _____ г. в соответствии с Регламентом
рассмотрения обращений граждан в РГИСИ от него (нее) приняты
следующие документы:

№ п/п	Наименование документа, подлинник/копия	Кол-во листов	Кол-во экз.

_____ *наименование должности*

_____ *подпись*

_____ *И.О. Фамилия*

«_____» _____ Г.