



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Министерство образования и науки Российской Федерации

федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«Санкт-Петербургский национальный исследовательский  
университет информационных технологий, механики и оптики»  
(Университет ИТМО)


УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Университета ИТМО  
В.Н. Васильев  
2018 г.



**РЕГЛАМЕНТ**  
**рассмотрения обращений граждан по вопросам образовательной**  
**деятельности, направленных в Университет ИТМО в форме электронного**  
**документа**


**ПСП-СМК-289-2018**

Версия 1.0

 <b>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО</b>	<b>Министерство образования и науки Российской Федерации</b> федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования <b>«Санкт-Петербургский национальный исследовательский          университет информационных технологий, механики и оптики»</b> (Университет ИТМО)
	<b>ПСП-СМК-289-2018</b>

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ.....	3
3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ.....	4
4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОДГОТОВКУ ОТВЕТА НА ЭЛЕКТРОННОЕ ОБРАЩЕНИЕ .....	5
5. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....	5
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	7
Приложение 1.....	7
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ .....	8
ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ.....	9

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство образования и науки Российской Федерации федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики» (Университет ИТМО)
	ПСП-СМК-289-2018

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан по вопросам образовательной деятельности, направленных в форме электронного документа (далее – «Электронное обращение») в федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики» (Университет ИТМО) (далее – «Регламент»), разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Регламент определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения Электронных обращений, направления ответов на них, должностных лиц, отвечающих за своевременное направление ответов на Электронные обращения, а также порядок организации контроля за исполнением поручений по подготовке и направлению ответов на Электронные обращения.

1.3. Регламент распространяется на Электронные обращения, поступившие в центр качества организации учебного процесса Университета ИТМО (далее – «ЦКОУП»), в том числе на английском языке. Электронные обращения могут быть индивидуальными и (или) коллективными, содержащими в себе предложение, заявление, жалобу по вопросам образовательной деятельности.

1.4. Целью работы с Электронными обращениями является повышение качества организации образовательной деятельности.

1.5. Задачами работы с Электронными обращениями являются:

- Централизация приема и рассмотрения Электронных обращений.
- Ограничение и регламентация сроков рассмотрения Электронных обращений.
- Оперативное предотвращение проблем на стадии возникновения.
- Анализ содержания Электронных обращений с целью возможного выявления тенденций в оценке образовательной деятельности.


1.6. К вопросам образовательной деятельности относятся вопросы, входящие в функционал Департамента по образовательной деятельности Университета ИТМО (далее – «ДОД»), предусмотренный локальными актами Университета ИТМО.

## 2. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Электронные обращения могут поступать посредством заполнения электронной формы на официальном сайте Университета ИТМО, размещенной по следующему адресу в сети Интернет: \_\_\_\_\_;

2.2. При желании гражданин может указать в обращении дополнительную информацию: категорию, к которой относится заявитель (см. приложение 1), табельный номер в информационной системе управления Университета ИТМО (далее – «ИСУ») (при наличии),



 <b>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО</b>	<b>Министерство образования и науки Российской Федерации</b> федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики» (Университет ИТМО)
	<b>ПСП-СМК-289-2018</b>

название организации, должность, для обучающихся Университета ИТМО – номер группы, для работников Университета ИТМО – наименование структурного подразделения, должность, номер телефона. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. В случае если в Электронном обращении отсутствует фамилия гражданина, направившего обращение или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на Электронное обращение не дается.

2.5. Электронные обращения граждан регистрируются в электронном журнале в ИСУ в течение трех рабочих дней со дня их поступления и рассматриваются в установленный срок.

### **3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**


3.1. При получении Электронного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ЦКОУП вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю об отказе в рассмотрении обращения в связи с недопустимостью злоупотребления правом.

3.2. В случае если Электронное обращение содержит элементы, не поддающиеся прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации указанного обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

3.3. В случае если текст Электронного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.4. В случае если Электронное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОД, в течение двух дней со дня регистрации соответствующего обращения ЦКОУП направляет запрос о предоставлении информации для ответа на обращение в соответствующее структурное подразделение Университета ИТМО или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по согласованию с первым проректором).

3.5. В случае поступления в структурное подразделение или должностному лицу ДОД Электронного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Университета ИТМО, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляется соответствующая ссылка на электронный адрес официального сайта Университета ИТМО, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство образования и науки Российской Федерации федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики» (Университет ИТМО)
	ПСП-СМК-289-2018

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОДГОТОВКУ ОТВЕТА НА ЭЛЕКТРОННОЕ ОБРАЩЕНИЕ**

4.1. Директор ЦКОУП принимает согласованное с начальником ДОД решение о передаче Электронного обращения в соответствующее структурное подразделение ДОД для подготовки ответа на обращение, об установлении срока подготовки ответа на обращение, а также об установлении контроля за подготовкой ответа на обращение. Руководитель структурного подразделения ДОД, в которое передано Электронное обращение для подготовки ответа на него, является ответственным исполнителем за подготовку ответа на обращение (далее – «Ответственный исполнитель»).

4.2. Ответственный исполнитель обеспечивает рассмотрение и подготовку проекта ответа на Электронное обращение в течение четырнадцати рабочих дней со дня получения Электронного обращения.

4.3. Ответственный исполнитель обеспечивает соблюдение требований законодательства Российской Федерации при рассмотрении Электронного обращения.

4.4. Ответственный исполнитель при рассмотрении Электронного обращения обязан:

4.4.1. В целях обеспечения своевременного рассмотрения Электронного обращения в случае необходимости запрашивать соответствующую информацию и документы, принимать иные меры для эффективного и объективного рассмотрения обращения;

4.4.2. сообщать заявителю о результатах рассмотрения Электронного обращения.

4.5. В исключительных случаях срок рассмотрения Электронного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с момента регистрации Электронного обращения, с сообщением об этом заявителю и указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.


4.6. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении Электронные обращения граждан работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие для осуществления ими своевременного рассмотрения обращений.

#### **5. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

5.1. Порядок постановки Электронных обращений на контроль определяется Регламентом. Рассмотрение Электронных обращений контролируется с целью:

5.1.1. обеспечения рассмотрения обращений граждан в установленные сроки;



 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство образования и науки Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики» (Университет ИТМО)
	<b>ПСП-СМК-289-2018</b>

5.1.2. выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан и причин, по которым они обратились повторно.

5.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение Электронных обращений граждан, исполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений граждан, возлагается:

5.2.1. на начальника ДОД, если ответственным исполнителем назначен сотрудник ДОД;

5.2.2. на первого проректора Университета ИТМО, если обращение передано в иное структурное подразделение.

5.3. Контроль осуществляется в том числе путем запроса у ответственных исполнителей устной информации или письменных отчетов о состоянии рассмотрения Электронного обращения.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство образования и науки Российской Федерации федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики» (Университет ИТМО)
	ПСП-СМК-289-2018

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение 1

#### Категории заявителей при формировании обращения в ЦКОУП:

1. Обучающийся 1 курса по программе бакалавриата/специалитета;
2. Обучающийся 2 курса по программе бакалавриата/специалитета;
3. Обучающийся 3 курса по программе бакалавриата/специалитета;
4. Обучающийся 4 курса по программе бакалавриата/специалитета;
5. Обучающийся 5 курса по программе бакалавриата/специалитета;
6. Обучающийся 6 курса по программе специалитета;
7. Обучающийся 1 курса по программе магистратуры;
8. Обучающийся 2 курса по программе магистратуры;
9. Обучающийся 3 курса по программе магистратуры;
10. Выпускник Университета ИТМО;
11. Представитель работодателя(-ей);
12. Абитуриент;
13. Родитель (законный представитель) обучающегося/ абитуриента/ выпускника;
14. Работник Университета ИТМО;
15. Обучающийся другой образовательной организации;
16. Работник другой образовательной организации;
17. Другое.



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский национальный исследовательский  
университет информационных технологий, механики и оптики»  
(Университет ИТМО)

ПСП-СМК-289-2018

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Подпись	И.О.Ф.
Первый проректор		Козлова Д.К.
Начальник Департамента по образовательной деятельности		Багаутдинова А.Ш.
Начальник управления качества образовательного процесса		Елисеева О.В.
Юридическое управление		


Разработал: директор центра  
качества организации учебного процесса

\_\_\_\_\_

подпись

Ю.В. Рябухина



 <b>УНИВЕРСИТЕТ ИТМО</b>	<b>Министерство образования и науки Российской Федерации</b>
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования <b>«Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики»</b> (Университет ИТМО)
	<b>ПСП-СМК-289-2018</b>

## ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Каждый лист данного Положения имеет сквозную нумерацию. Перед номером страницы указана дата версии, на которую издана данная страница (*Версия ... от ... ..*).

Корректурa текста (части текста) любой из страниц осуществляется только путем замены всей страницы. Соответственно изменяется и дата версии. Если при внесении изменения добавляются страницы, то они нумеруются номером заменяемой страницы с буквенным индексом "а", "б" и т.д. по алфавиту. Информация о корректуре (замене листов) вносится в Таблицу учета изменений. Дата последнего внесения изменений характеризует современность всего документа.

При внесении более 3-х изменений в таблицу, выпускается новый документ с повышением версии (1.0 на 2.0, 2.0 на 3.0 и т.д.).

## ТАБЛИЦА УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Стр.	Дата последней версии	№ и дата документа, регламентирующего внесение изменений	Дата внесения изменений	Подпись исполнителя