

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского»

П Р И К А З

27. 09. 2019

№

01-06/539

Омск

О работе электронной приемной ОмГУ

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях обеспечения реализации прав граждан на подачу в ОмГУ обращений в электронном виде приказываю:

1. Утвердить Положение об электронной приемной ОмГУ согласно приложению к настоящему приказу.

2. Директору университетского центра Интернет Исмакаевой С.В. с 01.10.2019 создать на официальном сайте университета раздел «Электронная приемная» и осуществлять администрирование данного раздела.

3. Общему отделу с 01.10.2019 осуществлять работу с обращениями граждан, поступившими в электронную приемную, в соответствии с разделами 10.2-10.3 Инструкции по делопроизводству.

4. Общему отделу обеспечить публикацию настоящего приказа на официальном сайте ОмГУ в разделе «Юридические документы»/2.Локальные акты ОмГУ/2.5.Иные локальные акты ОмГУ».

5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на проректора по информационным технологиям и комплексной защищенности инфраструктуры университета Николаева В.Б.

Врио ректора



Р.Г. Смелик

ПОЛОЖЕНИЕ об электронной приемной ОмГУ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес Омского государственного университета им. Ф.М. Достоевского (далее также – ОмГУ, университет) в электронном виде с использованием сервиса официального сайта ОмГУ «Электронная приемная» (далее – Электронная приемная) по адресу letters.omsu.ru.

1.2. Электронная приемная создается и используется как дополнительное обладающее повышенной оперативностью средство обеспечения прав граждан на обращение в ОмГУ.

1.3. Обращения граждан, поступившие в Электронную приемную, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Инструкцией по делопроизводству ОмГУ и настоящим Положением.

1.4. Информация о персональных данных лица, направившего обращение в ОмГУ через Электронную приемную, (далее – заявитель) хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2. Порядок оформления и направления обращений в Электронную приемную

2.1. Оформление обращения предусматривает заполнение заявителем на официальном сайте ОмГУ в разделе «Электронная приемная» установленной формы обращения с реквизитами, необходимыми для подготовки и последующей отправки ответа на обращение.

2.2. Наряду с формой обращения в Электронной приемной размещаются правила ее заполнения и/или иная инструктивная информация о порядке рассмотрения обращения, в том числе о сроках его рассмотрения, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ, а также инструкция по обработке и защите персональных данных заявителя.

2.3. Форма обращения содержит основные (обязательно заполняемые) и вспомогательные (заполняемые по желанию) поля для заполнения заявителем.

2.4. К основным полям для заполнения заявителем относятся:

- 2.4.1. поле о согласии заявителя на обработку персональных данных;
- 2.4.2. категория обращения;

- 2.4.3. фамилия, имя заявителя;
- 2.4.4. адрес регистрации;
- 2.4.5. адрес доставки ответа (в части адреса электронной почты);
- 2.4.6. контактный телефон;
- 2.4.7. содержание (текст) обращения.
- 2.5. К вспомогательным полям для заполнения заявителем относятся:
 - 2.5.1. отчество заявителя;
 - 2.5.2. электронные образы (скан-копии) прилагаемых к обращению документов;
 - 2.5.3. адрес доставки ответа (в части почтового адреса).
- 2.6. В форме обращения основные (обязательно заполняемые) поля отмечаются звездочкой «*».
- 2.7. С учетом возможностей программно-технического обеспечения сайта университета рекомендуемый размер обращения в форме электронного документа может составлять до 4 тысяч символов, а рекомендуемый размер вложения – до 4 Мб. Вложение может быть заархивировано.
- 2.8. В случае большого объема обращения и (или) прилагаемых документов, заявитель вправе направить такое обращение и (или) документы средствами общедоступной почтовой связи.
- 2.9. После заполнения формы обращения заявитель обязан подтвердить намерение об отправке обращения путем нажатия кнопки «Отправить обращение».
- 2.10. Обращению, оформленному и направленному заявителем в Электронную приемную, присваивается ID номер (идентификатор) обращения.

3. Порядок приема и регистрации обращений, поступивших в Электронную приемную

- 3.1. Обращения, направленные в Электронную приемную, включая скан-копии прилагаемых к обращению документов (при наличии), поступают на официальный электронный адрес университета rector@omsu.ru и принимаются к предварительному рассмотрению в авторской редакции, без исправлений.
- 3.2. Ответ на обращение не дается, обращение не подлежит переадресации:
 - 3.2.1. в случае если в обращении присутствуют нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - 3.2.2. в случае если текст обращения не поддается прочтению;
 - 3.2.3. в случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.
- Информация об этом направляется заявителю в семидневный срок на адрес электронной почты, указанный в форме обращения, и/или в Личный кабинет Электронной приемной.
- 3.3. Прием, первичная обработка и регистрация обращения, поступившего в ОмГУ через Электронную приемную, осуществляется общим отделом в соответствии с Инструкцией по делопроизводству ОмГУ.

3.4. Регистрация обращений, поступивших в ОмГУ через Электронную приемную, осуществляется совместно с другими поступающими в университет (входящими) документами.

3.5. После регистрации обращение направляется на рассмотрение руководству ОмГУ для вынесения указания по его исполнению (резолуции).

3.6. Вынесение резолюции по обращению, поступившему в ОмГУ через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству ОмГУ.

3.7. После вынесения резолюции по обращению заявителю на адрес электронной почты, указанный в форме обращения, и/или в Личный кабинет Электронной приемной направляется информация о принятии обращения к рассмотрению.

3.8. В случае если обращение, направленное заявителем в Электронную приемную, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОмГУ, оно согласно резолюции перенаправляется работником общего отдела в государственный орган, должностному лицу и/или в организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Информация о переадресации обращения направляется заявителю в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации на адрес электронной почты, указанный в форме обращения, и/или в Личный кабинет Электронной приемной.

4. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в Электронную приемную

4.1. Рассмотрение обращения, поступившего в ОмГУ через Электронную приемную, по существу поставленных в нем вопросов и подготовка ответа заявителю, совместно представляющее исполнение обращения, осуществляется исполнителем, указанным в резолюции, в порядке, аналогичном порядку исполнения поступивших в университет документов, установленному Инструкцией по делопроизводству ОмГУ.

5. Сроки рассмотрения обращений, поступивших в Электронную приемную

5.1. Обращение, поступившее в ОмГУ через Электронную приемную, рассматривается (исполняется) в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях и на основании мотивированной просьбы исполнителя, указанного в резолюции, руководство ОмГУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. Информация о продлении срока рассмотрения обращения передается исполнителем в общий отдел, после чего направляется заявителю.

5.3. Ответственность за своевременность рассмотрения (исполнения) обращения, поступившего в ОмГУ через Электронную приемную, по существу поставленных в нем вопросов возлагается на исполнителя, указанного в резолюции.

6. Подготовка и направление ответа на обращение, поступившего в Электронную приемную

6.1. Ответ на обращение, поступившее в ОмГУ через Электронную приемную, готовится на бланке университета в виде служебного письма, адресованного заявителю, которое оформляется, подписывается и регистрируется в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству ОмГУ для отправляемых (исходящих) документов.

6.2. После регистрации (или на следующий рабочий день) заявителю направляется ответ на его обращение способом, указанным заявителем при заполнении формы обращения.

6.3. Отправка ответа на обращение, поступившее в ОмГУ через Электронную приемную, осуществляется общим отделом:

6.3.1. при выборе заявителем способа доставки ответа на почтовый адрес – регистрируемым почтовым отправлением (заказным письмом);

6.3.2. при выборе заявителем способа доставки ответа на адрес электронной почты – в виде электронного сообщения, направляемого с официального электронного адреса университета rector@omsu.ru с вложенным электронным образом (скан-копией) ответа на обращение.

6.4. Информация об отправке ответа на обращение, поступившее в ОмГУ через Электронную приемную, направляется заявителю и хранится в Личном кабинете Электронной приемной в течение 6 (шести) месяцев.

7. Ответственность за информирование заявителя о рассмотрении обращения, направленного в Электронную приемную

7.1. Обязанностью общего отдела является:

7.1.1. информирование заявителя о том, что его обращение не рассматривается/ответ на обращение не дается (исполнение п. 3.2 настоящего Положения);

7.1.2. информирование заявителя о принятии обращения к рассмотрению (исполнение п. 3.7 настоящего Положения);

7.1.3. переадресация (направление) обращения в иную инстанцию согласно резолюции руководства ОмГУ и информирование заявителя об этом (исполнение п. 3.8 настоящего Положения);

7.1.4. информирование заявителя об изменении сроков рассмотрения обращения (исполнение п. 5.2 настоящего Положения);

7.1.5. информирование заявителя о направлении ответа на обращение (исполнение п. 6.4 настоящего Положения).