

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

УТВЕРЖДЕН

Приказом ТГПУ

от 16.05.2022 № 230-04

Регламент размещения и наполнения электронного сервиса (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) «Обратная связь»,
раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте ТГПУ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент размещения и наполнения электронного сервиса (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) «Обратная связь», раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте ТГПУ (далее – Регламент) разработан в соответствии с федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Минобрнауки России от 31.07.2020 № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования», приказом Минобрнауки России от 03.09.2020 № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам», федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) «Обратная связь», раздел «Часто задаваемые вопросы» размещаются и наполняются на официальном сайте ТГПУ в целях:

- формирования открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащие информацию о деятельности ТГПУ, обеспечения доступа к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте ТГПУ в сети «Интернет»,
- реализация права граждан на обращение¹,
- обеспечения качества условий осуществления образовательной деятельности,
- обеспечения информационной работы с абитуриентами / обучающимися / работниками / населением.

1.3. Электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) «Обратная связь» (далее – сервис «Обратная связь») размещается на главной странице официального сайта ТГПУ.

1.4. Доступ к электронному сервису (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) «Обратная связь» предназначен только для граждан и осуществляется с главной страницы официального сайта ТГПУ путем последовательного перехода по гиперссылке <https://www.tspu.edu.ru/feedback>.

1.5. Доступ к разделу «Часто задаваемые вопросы» осуществляется путем последовательного перехода по гиперссылке <https://www.tspu.edu.ru/chavo> со страницы электронного сервиса (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) «Обратная связь» официального сайта ТГПУ.

2. Порядок работы электронного сервиса (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) «Обратная связь»

¹ обращение – направленные в ТГПУ / должностному лицу ТГПУ в письменной форме или в форме электронного документа жалоба (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц) или предложение (рекомендация гражданина по деятельности, развитию, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности ТГПУ).

2.1. Обратившийся гражданин – пользователь электронного сервиса «Обратная связь» (далее – пользователь), перейдя по гиперссылке, указанной в п. 1.4. настоящего регламента, заполняет соответствующие поля, приведенные на рис. 1:

Рис. 1

Добавить комментарий

Даю согласие на обработку персональных данных

Имя (обязательное)

E-Mail (обязательное)



Я не робот



reCAPTCHA

Конфиденциальность • Условия использования

ОТПРАВИТЬ

2.2. Обращение, поступившее в ТГПУ / должностному лицу ТГПУ посредством сервиса «Обратная связь» в обязательном порядке должно содержать имя обратившегося гражданина, адрес его электронной почты, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения. В соответствии с требованиями федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» пользователем электронного сервиса «Обратная связь» должно быть дано согласие на обработку персональных данных. В случае отказа гражданина от дачи согласия на обработку персональных данных ТГПУ уведомляет его о невозможности предоставления ответа по его обращению.

2.3. Обращение, поступившее от пользователя сервиса «Обратная связь» в виде электронного письма с уведомлением приходит в общий отдел на электронную почту rector@tspu.edu.ru.

2.4. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ТГПУ. Поступившее обращение работниками общего отдела направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу ТГПУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением пользователя, направившего обращение, о переадресации обращения ответным сообщением на указанный им электронный адрес.

2.5. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц ТГПУ, копия обращения работниками общего отдела в течение семи дней со дня регистрации направляется нескольким соответствующим должностным лицам ТГПУ.

2.6. Запрещается направлять поступившую жалобу на рассмотрение должностному лицу ТГПУ, решение или действие (бездействие) которого обжалуется пользователем.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным абз. 1 п. 2.6 настоящего регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу ТГПУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7. Обращение, полученное посредством сервиса «Обратная связь», поступившее из общего отдела должностному лицу ТГПУ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.8. Должностное лицо ТГПУ обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает в случае необходимости, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 2.10 настоящего регламента; при необходимости уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу ТГПУ в соответствии с его компетенцией.

2.9. Ответ на обращение подписывается ректором ТГПУ или иным уполномоченным должностным лицом ТГПУ, регистрируется работником общего отдела в установленном порядке и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем посредством сервиса «Обратная связь».

2.10. В случае, если в обращении не указаны имя гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в департамент безопасности ТГПУ для дальнейших действий в соответствии с его компетенцией.

Должностное лицо ТГПУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае, если в письменном 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 или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу ТГПУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления должностному лицу ТГПУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с действующим законодательством на официальном сайте ТГПУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта ТГПУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении (приводится гиперссылка на раздел / подраздел официального сайта ТГПУ).

2.11. Обращение, поступившее из общего отдела должностному лицу ТГПУ в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в абз. 2 п. 2.11 настоящего регламента.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.12. Работники общего отдела ТГПУ в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения права граждан на обращение.

3. Порядок наполнения раздела «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте ТГПУ

3.1. На основании поступающих в ТГПУ обращений граждан, в том числе поступающих в ТГПУ посредством электронного сервиса «Обратная связь», должностными лицами ТГПУ – руководителями структурных подразделений ТГПУ – формируется информация, размещаемая в разделе «Часто задаваемые вопросы». Обращения обезличиваются, при необходимости обобщаются и снабжаются полными обоснованными ответами по существу.

3.2. Раздел «Часто задаваемые вопросы» структурируется по следующим подразделам:

- Вопросы по реализации образовательного процесса;
- Вопросы по применению электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;
- Вопросы по реализации программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки;
- Вопросы по работе приемной комиссии;
- Вопросы управления кадров;
- Вопросы управления бухгалтерского учета и финансового контроля;
- Вопросы общего отдела;
- Вопросы о правовом обеспечении;
- Вопросы отдела архивного делопроизводства;
- Вопросы отдела лицензирования и аккредитации;
- Вопросы о подготовке и выдаче документов об образовании и их дубликатов;
- Вопросы воспитательной работы и молодежной политики;
- Профком студентов;
- Вопросы управления международного сотрудничества;

- Прочие вопросы.

Перечень подразделов может быть дополнен / актуализирован в зависимости от потребностей пользователей официального сайта ТГПУ: абитуриентов / обучающихся / работников / граждан / стратегических партнеров ТГПУ / вышестоящих органов и организаций.

3.3. Информация, размещаемая в разделе «Часто задаваемые вопросы», подлежит актуализации. Ответственность за своевременность актуализации информации несут руководители структурных подразделений, обеспечивающих взаимодействие с абитуриентами / обучающимися / работниками / гражданами / стратегическими партнерами ТГПУ / вышестоящими органами и организациями.

3.4. Новая либо актуализируемая информация для размещения в разделе «Часто задаваемые вопросы» руководителями / работниками структурных подразделений, указанных в п. 3.3. настоящего регламента, посредством корпоративной почты ТГПУ направляется для согласования в управление нормативного обеспечения образовательной деятельности / в управление общих и правовых вопросов. Согласованное наполнение раздела «Часто задаваемые вопросы», полученное посредством корпоративной почты ТГПУ от управления нормативного обеспечения образовательной деятельности / управления общих и правовых вопросов работниками лаборатории сетевых проектов (support@tspu.edu.ru) / начальником нормативно-аналитического отдела (Vychkovael@tspu.edu.ru) размещается на странице <https://www.tspu.edu.ru/chavo>. Направляемое электронное письмо о размещении информации размещения в разделе «Часто задаваемые вопросы» должно содержать точные инструкции с определением подраздела размещения информации в соответствии с п. 3.2 настоящего регламента.

3.5. После размещения информации, указанной в п. 3.4. настоящего регламента, работники, представившие ее к размещению, уведомляются об этом с электронного адреса support@tspu.edu.ru / Vychkovael@tspu.edu.ru.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящий Регламент утверждается приказом ректора и вводится в действие с момента утверждения.

4.2. Изменения и дополнения в настоящий регламент вносятся приказом ректора.

Проректор по НОУД

Советник при ректорате

Начальник УРИСЭД

Начальник УОПВ


О.А. Швабауэр


И.С. Щербинин


Т.Т. Газизов


Г.П. Матюкевич