

**РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ  
(РУДН)**

**П Р И К А З   Р Е К Т О Р А**

" 08 АВГ 2016 200 г.

Москва

№ 642/Р

Об организации работы и введению в эксплуатацию официального сайта РУДН  
«Открытый диалог»

В целях мониторинга предложений по улучшению деятельности РУДН, повышения качества оказания образовательных услуг, эффективности работы администрации, структурных подразделений Университета, а также отдельных руководителей и членов Рectorата, на основании решения Рectorата от 27 июля 2016 года (протокол № 14)

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Проректору Игнатьеву О.В. организовать разработку и введение в эксплуатацию ресурса «Открытый диалог» на официальном сайте РУДН в срок до **01.09.2016 г.**

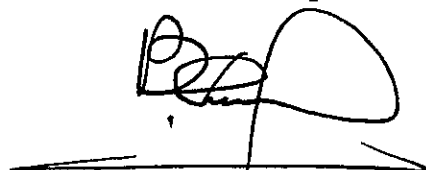
2. Проректору Герасимовой И.П., директору ДИТ Шевцову В.В. организовать работу с информацией, поступающей на ресурс официального сайта РУДН «Открытый диалог».

3. Начальнику УСО Апасовой Е.М. организовать мероприятия по подготовке и размещению приветственного слова Рectorа на ресурсе официального сайта РУДН «Открытый диалог» в срок до **19.08.2016 г.**

3. Утвердить Регламент организации работы с обращениями, поступающими на ресурс официального сайта РУДН «Открытый диалог» (приложение № 1 к настоящему приказу).

4. Вынести на заседание Рectorата в январе 2017г. обсуждение результатов работы ресурса на официальном сайте РУДН «Открытый диалог» (отв. Герасимова И.П., Шевцов В.В., Смирнов П.А.).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на проректора по административной работе – руководителя аппарата И.П.Герасимову.



**В.М.ФИЛИПОВ**

Рассылка: всем проректорам, всем структурным подразделениям с учетом кафедр.

Исп. Цветкова Е.И.  
вн. 25-80

+ ректору

## РЕГЛАМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПАЮЩИМИ НА РЕСУРС «ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ» ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА РУДН

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок организации работы ресурса «Открытый диалог» (далее по тексту – Ресурс) на официальном сайте Российского университета дружбы народов (далее по тексту – Университет). Регламент разработан в дополнение установленного приказом Ректора №19 от 18 января 2016года «Порядка приема и рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, предложений) обучающихся, работников Университета и иных граждан к руководителям Российского университета дружбы народов и устанавливает порядок организации работы с обращениями, поступающими на ресурс «Открытый диалог» официального сайта Российского университета дружбы народов (РУДН).

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

**информационная система** - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

**портал Единой информационной системы (ЕИС)** – ресурс, предназначенный для предоставления электронных услуг работникам и обучающимся РУДН, содержащий в своем составе действующие компоненты и модули, в том числе модуль «Информационная система «База данных обращений»;

**информационная система «База данных обращений»** - является модулем (частью) Портала ЕИС, и предназначена для формирования обращений заявителей, с помощью механизмов и алгоритмов Портала ЕИС;

**корпоративная электронная почта** – почтовые сервисы, функционирующие в доменных зонах rfu.ru и rudn.ru, принадлежащих и администрируемых РУДН. (приказ ректора № 551 от 17 сентября 2015 г.);

**заявители** – участники образовательного процесса: обучающиеся, родители/законные представители обучающихся, работники всех подразделений Университета, а также граждане, обратившиеся в Университет в соответствии с установленным порядком;

**доступ к информации** - возможность получения информации и ее использования;

**электронное сообщение** - информация, переданная или полученная пользователем информационно-телекоммуникационной сети;

**информационно-телекоммуникационная сеть** - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

**персональные данные (ПДн)**- любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

**тип обращения** – заявление, предложение, вопрос, жалоба, повторное обращение, запрос.

1.3. Ресурс предназначен для сбора мнений, заявлений, замечаний, предложений, пожеланий и иных обращений, различных участников образовательного процесса в Университете (обучающихся, родителей/законных представителей обучающихся, работников всех подразделений), а также иных граждан, в целях улучшения деятельности РУДН и повышения качества оказания образовательных услуг.

1.4. Ресурс размещен и функционирует на официальном сайте РУДН (далее по тексту – сайт РУДН) в разделе «Контакты».

1.5. Сбор и анализ информации, поступившей с помощью Ресурса, организован с целью мониторинга и повышения качества оказания образовательных услуг, эффективности работы администрации, структурных подразделений Университета, а также отдельных руководителей и членов Ректората.

1.6. Отправить свое обращение через Ресурс имеют право обучающиеся, законные представители обучающихся, работники Университета, иные граждане (далее по тексту - заявители).

1.7. При формировании обращения через Ресурс, заявителю необходимо заполнить представленную форму, предусматривающую внесение сведений в поля, часть из которых является обязательной для заполнения. Поля, идентифицирующие заявителя (фамилия, имя, отчество, номер телефона, электронный адрес), необходимо заполнять заявителям-иным гражданам. В случае частичного либо неполного заполнения указанных сведений, направленные обращения к рассмотрению не принимаются (отклоняются).

1.8. Информационная система Портала ЕИС, в процессе обращения заявителя - обучающегося или работника Университета, на Ресурс, позволяет идентифицировать обратившегося заявителя (работника, обучающегося).

1.9. После формирования обращения, заявителю, на указанный им адрес электронной почты, направляется уведомление о приеме обращения к рассмотрению или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа).



## **2. Доступ к данным**

2.1. Обращения заявителей формируются в информационной системе «База данных обращений» Портала ЕИС РУДН.

2.2. Доступ к информации, содержащейся в «Базе данных обращений», осуществляется с применением программно-технических средств, позволяющих идентифицировать лицо, осуществляющее доступ к информации.

2.3. Право доступа к базе данных обращений и работе с ними имеют право работники, получившие доступ к работе в ИС «База данных обращений», в соответствии с должностными обязанностями и распределением полномочий. К ним, в частности, относятся следующие категории работников:

2.3.1. работники Управления делами, ответственные за работу с ресурсами и соблюдение регламента;

2.3.2. работники Университета, обеспечивающие техническое сопровождение базы данных обращений;

2.3.3. проректор по административной работе - руководитель аппарата;

2.3.4. иные работники Университета по заявке проректора по административной работе -руководителя аппарата на предоставление доступа к базе данных.

2.4. Обращения заявителей хранятся в виде электронного архива обращений в течение пяти лет.

## **3. Порядок работы с обращениями**

3.1. Ответственным подразделением за обработку обращений, поступающих от заявителей на Ресурс, является Управление делами Университета.

3.2. Последовательный порядок обработки обращений со стороны заявителей включает:

3.2.1. рассмотрение и анализ данных на предмет наличия спама, нецензурных и/или оскорбительных выражений и удаление из базы данных обращений сообщений, попадающих под эту категорию. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Университет вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщить заявителю, направившему указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом, а также направить указанное обращение для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган;



3.2.2. регистрация поступления обращения, определение, исходя из текста обращения, вида и значимости обращения, руководителя и структурное подразделение Университета, к функциям которого относится рассмотрение поставленного в обращении вопроса;

3.2.3. передача по базе данных обращений Портала ЕИС, включая передачу по корпоративной электронной почте, текста обращения руководителю структурного подразделения, к функциям которого относится рассмотрение поставленного вопроса, и/или передача при необходимости полученного обращения в печатном виде в Организационный отдел;

3.2.4. фиксация в электронной базе данных даты передачи обращения, структурное подразделение, должность и Ф.И.О. лица, которому направлено обращение, для разрешения вопроса, проработки и подготовки мотивированного ответа;

3.2.5. передача ответа заявителю, через базу данных обращений Портала ЕИС – для работников и обучающихся, по электронной почте – для иных граждан (при необходимости);

3.2.6. пересылка ответа заявителю, в случаях получения от него обращений информационного характера (номер телефона, электронный адрес, режим работы и пр.), осуществляется в системе онлайн.

3.3. Решение о постановке на контроль подготовки ответов на вопросы, поставленных в обращениях заявителей, принимает ректор и/или проректор по административной работе – руководитель аппарата.

3.4. Порядок работы с обращениями, полученными руководителями Университета, к функциям которого относится решение описанной проблемы, состоит из следующих действий:

3.4.1. ответственным руководителем готовится ответ заявителю по сути вопроса и предполагаемых шагов по его решению. Ответ или уведомление могут быть подготовлены в письменной форме на бумажном носителе (с обязательной пересылкой в Управление делами на эл. адрес [ud@pfur.ru](mailto:ud@pfur.ru)), информация о телефонном разговоре с заявителем передается в Управления делами. Ответ готовится и направляется заявителю в течение 2-3 рабочих дней с момента его получения (отв. начальник Управления делами).

3.4.2. В случае, если ответственный руководитель считает поставленный в обращении вопрос несущественным, то он уведомляет об этом по базе данных обращений Портала ЕИС или корпоративной электронной почте работника Управления делами (на эл. адрес [ud@pfur.ru](mailto:ud@pfur.ru)) , от которого получил текст обращения, с представлением



обоснованного ответа. Ответ пересылается в течение 2-3 рабочих дней с момента его получения (отв. начальник Управления делами).

3.4.3. Обращения заявителей, поднимающие актуальные вопросы деятельности и развития Университета, участников образовательных отношений, работников и иных граждан, по согласованию с проректором по административной работе – руководителем аппарата могут быть направлены Ректору в установленном порядке.

3.5. Все мероприятия, связанные с работой по обращениям заявителей, осуществляются в соответствии с действующим законодательством о персональных данных (ПДн).

3.5.1. ПДн заявителей используются исключительно в целях организации обратной связи, для получения уточняющей информации по существу обращения и информирования заявителей о результатах рассмотрения его обращения.

3.5.2. Использование ПДн заявителей для иных целей, в том числе, для статистической обработки и анализа информации не допускается.

#### **4. Обобщение и использование данных**

4.1. Начальник Управления делами готовит сводный отчет с анализом поступивших обращений один раз в полгода или в другие сроки, по поручению ректора. Отчет должен содержать статистику по количеству обращений, их тематике, а также анализ качества и количества подготовки ответов и решенных со стороны руководителей Университета вопросов, ответственных за решение описанных в обращениях проблем. Вопросы, решение которых требует обсуждения и принятия мер, выносятся на рассмотрение Ректората, КУМа, а также различных Комиссий Университета по решению Ректора и/или проректора по административной работе – руководителя аппарата.

4.2. Один раз в год сводный отчет рассматривается на Ректорате, КУМе, Университета. Вопрос о рассмотрении отчета выносит проректор по административной работе – руководитель аппарата.

4.3. Руководители Университета, руководители структурных подразделений Университета могут использовать в работе подтвержденную и проверенную информацию, полученную с помощью Ресурса «Открытый диалог» для оценки эффективности работы работников, установления поощрений или применения дисциплинарных взысканий по отношению к работникам, ответственным за ситуацию, описанную в обращении.