

**Регламент взаимодействия
Управления образования АО УК ИНТЦ МГУ «Воробьевы Горы»
с лицами, участвующими в реализации проекта, и иными лицами
по вопросам ведения образовательной деятельности**

Общие положения

1. Регламент взаимодействия Управления образования акционерного общества Управляющая компания Инновационного научно-технологического центра МГУ «Воробьевы Горы» (далее – Управление образования, Управляющая компания, ИНТЦ МГУ) с лицами, участвующими в реализации проекта, и иными лицами (далее – Регламент) регулирует порядок направления в Управление образования запросов и иных документов от заинтересованных лиц по вопросам осуществления образовательной деятельности на территории ИНТЦ МГУ (далее – запросы) , их обработки, направления ответов на направленные запросы.

2. Регламент подлежит применению к любым запросам, в отношении которых Управляющей компанией не установлен специальный порядок их подачи и рассмотрения.

Порядок направления и регистрации запроса

3. Запрос может быть направлен по электронному адресу info.edu@sticmsu.ru, почтой по адресу: 119234, г. Москва, ул. Ленинские горы, д. 1, или передан сотруднику Управления образования нарочно. В случае, если документ передается нарочно, на втором экземпляре документа ставится отметка о получении, дата и подпись сотрудника, принявшего запрос. Документ с отметкой возвращается заявителю.

4. Поступивший запрос подлежит регистрации в Журнале учета запросов, который ведется Управлением образования в электронной форме. В Журнале учета запросов поступившему документу присваивается номер, указывается заявитель, его контактные данные, дата получения запроса, а также дата предоставления ответа на запрос и исходящий номер письма или причина, по которой запрос был возвращен заявителю или оставлен без ответа, со ссылкой на соответствующий пункт Регламента.

Форма и содержание запроса

5. Запрос должен быть составлен в письменной форме и подписан уполномоченным лицом. К запросу должны быть приложены документы, подтверждающие полномочия лица на подписание запроса. Анонимные запросы, а также запросы, к которым не были приложены документы,

подтверждающие полномочия заявителя, Управлением образования не рассматриваются, ответы на такие запросы не предоставляются.

6. Запрос должен содержать контакты для связи с заявителем, включая, но не ограничиваясь: телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес. Предоставляя Управлению образования контакты, заявитель подтверждает, что он имеет доступ к указанным средствам связи и может осуществлять взаимодействие с их использованием.

7. Управление образования не рассматривает поступившие запросы в случае, если они содержат ненормативную лексику, оскорбления или иные некорректные высказывания, нарушающие требования законодательства. Ответ на такие запросы не предоставляется.

8. Запрос должен содержать четко сформулированный вопрос, на который заявитель просит предоставить ответ. В случае необходимости заявитель обязан предоставить нормативное обоснование своего вопроса или позиции, изложенной в запросе.

Запрос дополнительных документов и/или информации

9. К заявлению должны быть приложены копии документов, на которые ссылается заявитель в запросе, не считая нормативные правовые или подзаконные акты. В случае, если для предоставления ответа на запрос Управлению образования необходимы дополнительные документы, оно уведомляет об этом заявителя по электронной почте, и предоставляет срок до 5 календарных дней для предоставления дополнительных документов. Срок, для предоставления ответа на направленный запрос не включается в общий срок ответа, установленный в п. 14 настоящего Регламента.

10. В случае, если дополнительные документы не будут предоставлены в срок, Управление образования предоставляет ответ на основании документов, приложенных к запросу. Негативные последствия непредоставления запрошенных документов несет заявитель.

11. Если Управление образование сочтет необходимым запросить у заявителя дополнительную информацию (или пояснения), оно уведомляет об этом заявителя по электронной почте, и предоставляет срок до 5 календарных дней для предоставления дополнительной информации, необходимой для ответа на представленный запрос. Срок, для предоставления ответа на направленный запрос не включается в общий срок ответа, установленный в п. 14 настоящего Регламента.

12. В случае, если дополнительная информация (или пояснения) не будет предоставлена в срок, Управление образования предоставляет ответ на основании информации, предоставленной в запросе.

Порядок рассмотрения запроса и предоставления ответа на запрос

13. Управление образования обеспечивает предоставление заявителю ответа на запрос в максимально короткий срок, который, в любом случае, не должен превышать 30 календарных дней со дня поступления запроса. В срок предоставления ответа на запрос не включается срок предоставления заявителем дополнительных документов или пояснений в соответствии с пунктами 10 и 12 Регламента.

14. По результатам рассмотрения запроса Управление образования может:

14.1. направить заявителю запрос дополнительных документов и/или информации в соответствии с пунктами 10-13 Регламента;

14.2. оставить запрос без ответа в случае, если его содержание нарушает требования пунктов 6 и 8 Регламента;

14.3. вернуть заявителю запрос без содержательного ответа, если предоставить ответ на него не представляется возможным в связи с невозможностью установить его содержание или нечеткостью направленного в адрес Управления образования запроса;

14.4. ответить на запрос в соответствии с его содержанием;

14.5. увеличить срок рассмотрения запроса не более чем на 30 календарных дней. В таком случае Управление образования уведомляет об этом заявителя с обоснованием причины невозможности предоставления ответа в более короткий срок.

15. В случае, если Управление образования по результатам рассмотрения запроса принимает решения, указанные в п. 14.1, 14.3-14.5 Регламента, оно уведомляет об этом заявителя. Ответ на запрос должен содержать обоснование решения в соответствии с Регламентом.

16. Ответ Управления образования считается полученным заявителем в день его направления. В случае направления ответа на запрос по почте, Управление образования дублирует ответ на электронную почту заявителя, указанную в заявлении.

17. Дата направления ответа на запрос и номер исходящего письма фиксируется в Журнале учета запросов.

18. Заявитель имеет право направить в Управление образования повторный запрос, в том числе приложив документы или предоставив информацию, которая была необходима для предоставления своевременного ответа на запрос. В таком случае сроки для предоставления ответа начинают течь заново.