

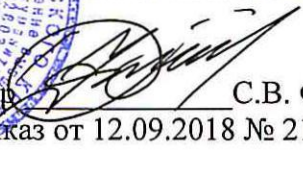
**Министерство образования
Ставропольского края**
государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
**«НЕВИННОМЫССКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ
ИНСТИТУТ»**



УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета,
протокол № 1 от 30.08.2018

Ректор


С.В. Фролко
(приказ от 12.09.2018 № 2110-о)

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ГАОУ ВО «НЕВИННОМЫССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»**

1. Общие положения

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан (заявителей) в ГАОУ ВО «Невинномысский государственный гуманитарно-технический институт» (далее НГГТИ, Положение) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2. Положение распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в НГГТИ в форме электронного и печатного документов.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения, органов управления, структурных подразделений и т.д.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов.

Жалоба - просьба о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц НГГТИ.

OTRS система – открытая система обработки заявок (далее система обработки заявок).

E-mail – технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений между пользователями сети Интернет

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.5. Функционирование и контроль деятельности по рассмотрению обращений граждан, поступивших в НГГТИ, осуществляет заведующий Общим отделом в соответствии с должностными инструкциями и локальными нормативными документами.

1.6. Функционирование и контроль за бесперебойной работой электронной формы обращения через корпоративный сайт НГГТИ (ннгти.рф), электронного почтового ящика для приема обращений, системой обработки заявок осуществляет начальник Центра информационных технологий.

2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Обращения граждан производятся:

- в письменном виде;
- через электронную форму обращения на портале ннгти.рф;
- в форме электронного письма, направленного на официальный e-mail вуза (info@nggti.ru).

2.2. Обращения граждан в электронной форме, направленные на иные адреса электронной почты НГГТИ, регистрации и рассмотрению не подлежат.

2.3. При поступлении на корпоративную электронную почту (info@nggti.ru) НГГТИ обращений от граждан работникам НГГТИ, необходимо ответственному лицу (секретарь руководителя) направить гражданину на адрес электронной почты

ответ о необходимости обращения в НГГТИ в установленном порядке путем заполнения специальной формы на сайте или путем письменного обращения.

2.4 Обращения граждан в электронной форме направляются в НГГТИ путем заполнения в установленном порядке специальной электронной формы на корпоративном портале (сайте) НГГТИ в разделе «Обращения граждан». (Приложение 1).

2.5. Система обработки заявок регистрирует обращения граждан и направляет на E-mail адресата сообщение о регистрации обращения в электронном виде «Здравствуйте, заявитель! Ваше обращение зарегистрировано под номером _____»

E-mail учета электронных обращений - mail@nggti.ru.

2.6. Сообщение, поступившее в систему обработки заявок, пересылается на электронный адрес Общего отдела (omd@nggti.ru). Далее, в соответствии с пунктом 2.11. руководителю структурного подразделения, ответственного за исполнение.

2.7. Руководители структурных подразделений обязаны рассматривать состояние исполнительской дисциплины по электронным документам, поступившим в адрес структурного подразделения и требующие исполнения, и подготовки ответа.

2.8. В течение трех дней на адрес заявителя направляется электронный адрес Общего отдела с e-mail mail@nggti.ru.

2.9. При обращении через электронную форму необходимо указать (все поля являются обязательными к заполнению):

2.9.1. Тема.

2.9.2. Фамилия Имя Отчество (полностью).

2.9.3. Ваш e-mail.

2.9.4. Ваш телефон.

2.9.5. Почтовый адрес.

2.9.6. Текст обращения.

2.9.7. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме направив их дополнительно на электронный адрес mail@nggti.ru.

2.9.8. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований пунктов 2.9.1-2.9.6.

2.10. Документ считается исполненным, когда решены окончательно все поставленные в нем вопросы. Срок исполнения 30 календарных дней с даты регистрации документа в Общем отделе. Ответ системы обработки заявок направляется на e-mail заявителя.

2.11. При обращении в письменном виде обращения граждан принимаются и регистрируются в Общем отделе в течение трех рабочих дней с момента поступления в НГГТИ.

2.12. Письменные обращения подлежат предварительному просмотру работником Общего отдела.

При этом:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично»);

- поступившие с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку).

2.13. Работником Общего отдела составляются акты в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;

- отсутствия письменных вложений;

- обнаружения отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

2.14. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками Общего отдела. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ним на рассмотрение.

2.15. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в Общий отдел;

- почтовым отправлением в адрес НГГТИ;

- по аппарату факсимильной связи в НГГТИ по телефону (86554)74640

2.16. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование НГГТИ и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица НГГТИ;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения;

- дату и личную подпись гражданина.

По просьбе обратившегося гражданина, работником Общего отдела ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.17. Обращения граждан по вопросу приёма в НГГТИ для обучения, не регистрируются как обращения граждан, учитываются и передаются в Приёмную комиссию НГГТИ.

2.18. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

2.19. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.20. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приёма, передаются в Общий отдел для их регистрации работниками, ответственными за организацию приёма граждан.

2.21. Работник Общего отдела регистрирует все обращения граждан.

Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в НГГТИ,

регистрируются как обращения в случае, если в данном документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.22. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. При регистрации делается отметка «повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения.

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращения граждан в НГГТИ после регистрации направляются ректору, который в течение трех рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), об ответственном исполнителе и, при необходимости, соисполнителях, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

3.2. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

3.3. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным.

3.4. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей предооставляется заведующему Общим отделом, в течение 3 рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение.

Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей учитывается в Общем отделе.

3.5. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

3.6. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

- сообщать гражданам в письменной форме с обязательной регистрацией в Общем отделе о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования;

3.7. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках НГГТИ за подписью ректора, либо за подписью работников, которым предоставлено право подписи ответов на обращения граждан.

Ответы на обращения граждан регистрируются в Общем отделе и, при необходимости, могут быть опубликованы на портале НГГТИ в разделе Электронная приемная в пятидневный срок с момента отправки ответа заявителю.

Начальник Центра информационных технологий контролирует своевременность опубликования ответа на портале НГГТИ и проставление отметки о выполнении в системе обработки заявок.

3.8. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

3.9. Ответ на обращение, поступившее в НГГТИ через корпоративный портал, по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, ответ должен быть направлен в адрес электронной почты и на почтовый адрес.

3.10. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников НГГТИ, а также членов их семей, координирующий руководитель вправе принять решение о направлении обращения в Отдел комплексной безопасности НГГТИ, об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.11. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в Отдел комплексной безопасности.

3.12. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.13. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, координирующий руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется ответственным исполнителем в письменном виде.

3.14. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации в Общем отделе, окончанием – день регистрации письменного ответа.

3.15. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены координирующим руководителем, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в НГГТИ письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

3.16. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения граждан работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному

руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.

4. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

4.1. Порядок постановки обращений на контроль определяется настоящим Положением. Исполнение обращений граждан контролируется с целью:

- обеспечения рассмотрения обращений граждан в установленные сроки и в полном объеме;

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

4.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, исполнение решений, принятых по обращениям граждан, возлагается на проректора по стратегическому планированию.

4.3. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется проректором по экономическому развитию и в системе обработки заявок, а также путем запроса у ответственных исполнителей и/или соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.

4.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется в зависимости от установленного срока рассмотрения.

4.6. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.7. Обращения граждан считаются рассмотренными и снимаются с контроля координирующим руководителем, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы. Если письменный ответ не требуется, заведующий Общим отделом ставит соответствующую отметку с комментариями.

5. Организация делопроизводства

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется Общим отделом и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в НГГТИ инструкцией по делопроизводству.

5.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в соответствии с номенклатурой дел Общего отдела.

5.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появления дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

6. Анализ работы с обращениями граждан

Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заведующий Общим отделом предоставляет проректору по экономическому развитию отчет об исполнении обращений граждан.

Электронная форма обращения

Тема:	<input type="text"/>
Фамилия Имя Отчество (полностью):	<input type="text"/>
Ваш e-mail:	<input type="text"/>
Ваш телефон:	<input type="text"/>
Почтовый адрес:	<input type="text"/>
Текст обращения:	<input type="text"/>

Министерство образования

Ставропольского края

государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования

«НЕВИННОМЫССКИЙ

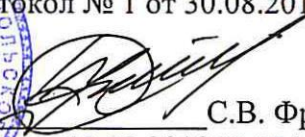
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ

ГУМАНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ

ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета,
протокол № 1 от 30.08.2018

Ректор  С.В. Фролко
(приказ от 12.09.2018 № 2111-о)

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТОВОЙ СИСТЕМЫ
РАБОТНИКАМИ ГАОУ ВО «НЕВИННОМЫССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

г. Невинномысск

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях установления единого порядка использования электронной почтовой системы (далее ЭПС) ГАОУ ВО «Невинномысский государственный гуманитарно-технический институт» (далее НГГТИ), обязательной для использования в работе всеми работниками НГГТИ.

1.2. Настоящее Положение призвано обеспечить бесперебойную работу и эффективное использование ЭПС в интересах деятельности вуза.

1.3. Настоящее Положение не определяет порядок работы с документами, направляемыми и получаемыми по ЭПС.

1.4. Руководители структурных подразделений НГГТИ обязаны иметь личный почтовый ящик в ЭПС и использовать его в рамках выполнения своих трудовых обязанностей.

1.5. Работники и преподаватели НГГТИ также вправе иметь личный почтовый ящик в ЭПС, предоставление которого производится в порядке, установленном настоящим Положением.

1.6. Вся информация и сообщения, которые были созданы, отправлены, приняты или сохранены посредством ЭПС, принадлежат НГГТИ, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2. Основные понятия и сокращения

2.1. В настоящем Регламенте применяются следующие основные понятия и сокращения:

ЭПС – электронная почтовая система, объединяющая всех пользователей НГГТИ.

Пользователь – работник НГГТИ, которому предоставлено право пользования ЭПС НГГТИ.

Личный почтовый ящик – индивидуально названное и закрепленное за пользователем дисковое пространство на почтовом сервере для получения, использования и хранения почтовых сообщений.

Функциональный ящик и ящик подразделения – специальный почтовый ящик, созданный для организации взаимодействия с подразделением в рамках почтовой системы.

Адресная книга – список, содержащий информацию о пользователе: название почтового ящика, фамилию, имя, отчество, должность по основному месту работы, подразделение.

Лист рассылок – отдельные группы в Адресной книге, создаваемые для облегчения специальных общих рассылок.

Личные папки - локальные дисковые хранилища почтовых сообщений пользователя, необходимые для хранения большого объема сообщений и их архивирования.

Лимит размера личного почтового ящика - ограничение на размер (объем) почтового ящика, зависящий от категории пользователя.

Система аудита – автоматическая система, позволяющая отслеживать текущие размеры личных почтовых ящиков, рассылать служебные сообщения, получать оперативную статистику использования почтовых сервисов.

Доступ к ЭПС с помощью веб-интерфейса – возможность доступа к ЭПС с любого ПК, имеющего подключение к сети интернет, с помощью браузера.

Антивирус – автоматическая система сканирования почтовых сообщений на наличие вредоносного вирусного кода (вирусов).

Антиспам – автоматическая система сканирования почтовых сообщений на наличие нежелательной рекламной рассылки (спам).

3. Конфиденциальность в ЭПС

3.1. В пределах функционирования ЭПС обеспечивается конфиденциальность почтовых сообщений и информации о пользователях ЭПС, кроме информации из Адресной книги и за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Описание ЭПС

4.1. ЭПС организована на основе программного обеспечения Microsoft Exchange.

4.2. Официальной программой для доступа к ЭПС является Microsoft Outlook.

4.3. Доступ к ЭПС без настройки Microsoft Outlook возможен с помощью веб-интерфейса, для чего необходимо указать в браузере адрес <https://mail.nggti.ru/owa/>

4.4. Предпочтительным браузером для использования веб-интерфейса является Internet Explorer.

4.5. ЭПС состоит из следующих обязательных компонентов:

4.5.1. Адресная книга, содержащая информацию о пользователях. Информация Адресной книги доступна всем зарегистрированным пользователям.

4.5.2. Личные папки.

Личные папки могут быть созданы локально, на рабочем месте пользователя. Личные папки используются в следующих целях:

- поддержание размера почтового ящика пользователя, располагающегося на сервере, в пределах обозначенных ему лимитов;

- организация структурированного хранилища путем создания вложенных папок;

- проведение операции архивирования почтовых сообщений, старше заданного срока отправки или получения;

- организация резервного хранилища на выделенном внешнем носителе или сервере.

4.5.3. Почтовый ящик, содержащий почтовые сообщения пользователей ЭПС.

Содержимое почтовых ящиков пользователей может храниться следующими способами:

- в почтовом ящике на сервере;

- в личной папке локально на ПК пользователя;

- в архивных папках, локально на ПК пользователя;

- в общих папках, специально организованных для работы группы пользователей.

4.5.4. Антиспам.

В ЭПС настроена подсистема обнаружения нежелательной почты. Сообщения, которые определены подсистемой антиспам как нежелательные, хранятся в карантине в течение 7 дней с момент поступления, после чего безвозвратно удаляются.

4.5.5. Антивирус.

При обнаружении нежелательного содержания в сообщении системой антивируса вставляется сообщение с описанием причины изъятия зараженного содержания сообщения.

4.5.6. Листы рассылок.

Глобальный список адресов доступен каждому пользователю и включает такие группы как «Все пользователи». Создание дополнительных групп производится путем подачи заявки в Центре информационных технологий (далее ЦИТ).

4.5.7. Адресная книга Пользователя – группа, созданная конкретным пользователем для структуризации своих рассылок в программе Outlook. Такие группы недоступны для других пользователей.

5. Категории пользователей

5.1. Пользователи подразделяются на две категории, которым установлены различные лимиты размеров личных почтовых ящиков (Приложение № 1).

5.2. Для того, чтобы уменьшить размер своего личного почтового ящика, пользователь может воспользоваться следующими инструментами:

- экспортировать свои почтовые сообщения в файл;
- настроить автоматическую архивацию почтового ящика.

После использования вышеперечисленных механизмов почтовые сообщения из ящика пользователя будут храниться на жестком диске компьютера. За сохранность данных файлов пользователь отвечает самостоятельно.

5.3. Решение о переводе пользователя из одной категории в другую принимается начальником ЦИТ на основании служебной записки руководителя структурного подразделения.

6. Выделение и настройка почтового ящика

6.1. Создание личного почтового ящика осуществляется на основании заявки руководителя структурного подразделения в ЦИТ. Форма заявки приведена в Приложении № 2.

6.2. Настройка программы для работы с ЭПС на рабочем месте пользователя осуществляется на основании обращения в ЦИТ.

6.3. Для каждого пользователя создается только один личный почтовый ящик.

6.4. Для работы одним пользователем с несколькими почтовыми ящиками необходимо провести настройку конфигураций. Настройкой занимаются работники ЦИТ. Ознакомление с Положением по работе с ЭПС НГГТИ и требованиям, предъявляемым к информационной безопасности осуществляет ведущий инженер ЦИТ –администратор компьютерной сети НГГТИ.

6.5. Именованье Личных папок выполняется по формату названия личного почтового ящика.

6.6. Пользователь лично обеспечивает сохранность Личных папок на рабочем месте.

7. Ведение Адресной книги в КЭПС

7.1. В качестве названия личного почтового ящика берется первая буква имени и фамилия пользователя, написанные латинскими буквами (например, Иван Александрович Петренко ipetrenko@nggti.ru). В случае совпадения названий личных почтовых ящиков (однофамильцы с одинаковыми инициалами) предусмотрена возможность использования следующего формата - первая буква имени, первая буква отчества и фамилия пользователя, написанные латинскими буквами (например, Иван Александрович Петренко iapetrenko@nggti.ru). Допускается иное название личного почтового ящика по согласованию с пользователем.

7.2. Название почтовых ящиков подразделений допускается с использованием аббревиатур.

7.3. Информация о пользователях в Адресной книге представлена в виде фамилии, имени и отчества пользователя, написанными русскими буквами (например, Иван Александрович Петренко).

7.4. При необходимости англоязычного отображения названия личного почтового ящика для переписки с иностранными коллегами создается дополнительный почтовый ящик, на который настраивается автоматическая пересылка всех входящих сообщений с обычного личного почтового ящика, указанного в Адресной книге.

7.5. При изменении анкетных данных (ФИО, телефон, должность, подразделение), необходимых для размещения в Адресной книге, пользователь обязан в срок не позднее пяти рабочих дней уведомить ЦИТ. Работники ЦИТ обязаны внести изменения в Адресную книгу в срок не позднее трех рабочих дней с момента обращения пользователя.

8. Система аудита и контроля почтовых ящиков

8.1. Система Аудита – автоматическая система, выполняющая следующие действия:

- ежедневное автоматическое удаление сообщений, хранящихся более 7 дней, из папки Удаленные (Deleted Items);
- автоматическое блокирование возможности отправки почтовых сообщений при превышении установленных лимитов размеров личных почтовых ящиков;
- оперативное получение статистики использования и нагрузки на почтовые сервера;
- отправление уведомлений о превышении лимита размера личного почтового ящика;
- направление сообщения при приближении к установленному лимиту размера личного почтового ящика;

8.2. Превышение лимита размера личного почтового ящика автоматически блокирует возможность отправлять сообщения, при этом входящие сообщения продолжают приходить на личный почтовый ящик. В случае превышения лимита размера личного почтового ящика система автоматически направляет информационное сообщение о необходимости чистки личного почтового ящика. После уменьшения пользователем размера личного почтового ящика до установленного лимита (перемещением электронной почты в личную папку, общую папку или удалением), система автоматически восстанавливает заблокированные возможности.

8.3. Каждый пользователь несет персональную ответственность за соблюдение установленного размера личного почтового ящика, а также своевременное архивирование или удаление информации.

9. Удаление и блокировка личных почтовых ящиков

9.1. Удаление личных почтовых ящиков уволенных работников производится работниками ЦИТ, ежемесячно, на основании данных об увольнении работника НГГТИ, полученных из Отдела кадров. Процедура удаления предполагает блокировку личного почтового ящика на 1 месяц и безвозвратное удаление по окончании данного срока.

9.2. Отмена блокировки личного почтового ящика возможна в течение 1 месяца, если блокировка произошла по причине ошибки, с обязательной процедурой подачи заявки в ЦИТ.

9.3. Восстановление содержимого личного почтового ящика, удаленного по окончании срока блокировки, невозможно.

9.4. Организация передачи информации, относящейся к работе, из личных почтовых ящиков увольняемых работников осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения на основании письменного согласия работника.

10. Ограничения использования ЭПС

10.1. При пользовании ЭПС пользователи обязаны соблюдать следующие правила:

- соблюдать общепринятые нормы и правила обмена почтовыми сообщениями;
- перед отправлением сообщения проверять правописание, грамматику и перечитывать сообщение;
- не рассылать сообщения противозаконного или неэтичного содержания, а также содержащие угрозы в адрес других пользователей;
- строго следовать ограничениям в рассылке определенных видов информации, по которым установлен особый режим доступа и использования в соответствии в Законодательством РФ, локальными нормативными актами;
- неукоснительно соблюдать положения настоящего Регламента.

10.2. При массовой рассылке работники НГГТИ должны использовать в качестве адресатов максимально заинтересованную аудиторию, не отправлять сообщение всем пользователям. Порядок массовой рассылки сообщений определен в разделе 11.

10.3. При систематических (более 3-х раз) нарушениях пользователем настоящего Регламента, а также по обоснованной жалобе работников НГГТИ на действия отправителя сообщений личный почтовый ящик такого пользователя может быть заблокирован по решению Руководства НГГТИ по предоставлению начальника ЦИТ.

10.4. В случае необходимости начальник ЦИТ направляет обоснованную служебную записку руководителю соответствующего структурного подразделения для принятия решения о наложении дисциплинарного взыскания на нарушителя.

11. Массовая рассылка сообщений.

11.1. По умолчанию массовая рассылка электронной почты (отправка сообщения на адрес группы All Users) запрещается, кроме случаев описанных ниже:

- 1). Массовые рассылки, инициированные ректоратом НГГТИ;
- 2). Массовые рассылки, инициированные руководителями службы Административно-хозяйственной части и ЦИТ, если информация касается прекращения предоставления сервисов или нарушении в предоставлении сервисов, которые коснутся большого числа пользователей соответствующих сервисов (например: отключение электропитания здания, регламентные работы на серверах почтовой системы и т.п.);
- 3). Массовые рассылки, инициированные Бухгалтерией, Отделом комплексной безопасности, Юридическим отделом, Общим отделом, Отделом кадров, если информация касается основной части работников НГГТИ.

11.2. Единичные массовые рассылки разрешаются в каждом конкретном случае координирующим проректором на основании письменного запроса руководителя структурного подразделения. Запрос выполняется в произвольной форме. В случае оформления запроса на бумажном носителе подтверждением согласования является письменная резолюция проректора на нем, в случае оформления запроса в электронной форме – разрешение, отправленное по электронной почте с реквизитами.

11.3. Структурные подразделения для массовой рассылки должны использовать созданные самостоятельно листы рассылки, адресатами которых является их целевая аудитория. Количество адресатов не должна превышать 50 (пятидесяти).

11.4. Для исключения случаев попадания базы данных пользователей ЭПС НГГТИ к тем, кто занимается рассылкой спама, запрещается при отправке сообщения на адрес группы All Users включать дополнительных внешних адресатов (электронных почтовых адресов вне домена @nggti.ru).

11.5. Запрещается при использовании массовой рассылки прикреплять к телу сообщения вложения, размер которых превосходит 20 Мб.

11.6. Запрещается осуществлять массовую рассылку рекламного или поздравительного характера, а также объявлений о вакансиях.

13. Резервное копирование и восстановление серверов ЭПС.

13.1. ЦИТ осуществляет резервное копирование данных пользовательских баз и их восстановление в случае нарушения целостности данных.

13.2. Ежедневно в ночное время производится полное резервное копирование всех баз серверов почтовой системы.

**Перечень категорий пользователей электронной почтовой системы НГГТИ и
лимиты размеров почтовых ящиков**

Категория	Группа	Лимит
1	<u>info@nggti.ru</u> <u>omd@nggti.ru</u> <u>bux@nggti.ru</u> <u>economist@nggti.ru</u> <u>kadry@nggti.ru</u>	Без ограничения размера
2	Все остальные пользователи	2 Гб

Заявка на создание почтового ящика

Начальнику ЦИТ
Н.В. Ловянниковой

Заявка

Прошу выделить электронный почтовый ящик и произвести необходимые настройки автоматизированного рабочего места работника:

ФИО (полностью) _____

Логин _____

должность

подпись

ФИО

«__» _____ 20__ г.