

П Р И К А З

Об утверждении Инструкции по организации личного приема
граждан Российской Федерации

В целях совершенствования работы по организации личного приема граждан в
ТГУ

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Инструкцию по организации личного приема граждан Российской Федерации ректором ТГУ (Приложение).
2. Руководителям структурных подразделений ТГУ обеспечить выполнение положений Инструкции, утвержденной настоящим приказом, в части оперативного рассмотрения писем граждан с поручениями ректора ТГУ.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителей ректора-директоров и проректоров по курируемым направлениям деятельности.

Ректор

М.М. Криштал



Электронное согласование подтверждаю
Начальник УД  Н.Ю. Раннева

Приложение № АВ от 14.05.2016

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

М.М. Криштал
«14» 05 2016 г.

**Инструкция по организации
личного приема граждан Российской Федерации
в Тольяттинском государственном университете**

Тольятти 2016

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 2 из 10	Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации в ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

Оглавление

1. Назначение и область применения.....	3
2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения писем.....	3
3. Нормативные ссылки.....	4
4. Предварительная запись на прием.....	4
5. Прием граждан.....	6
6. Отчет по результатам приема граждан.....	8
Приложение А Форма журнала приема граждан ректором ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет».....	9
Приложение Б Форма карточки личного приема гражданина	10

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 3 из 10	Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации в ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

1. Назначение и область применения

1.1. Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации (далее - граждан) в ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет» (далее - Инструкция) определяет правила организации личного приема граждан ректором ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет» (далее - ТГУ).

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции ректора ТГУ, проводится в целях реализации конституционного права граждан Российской Федерации на обращение и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - письма).

1.3. Личный прием иностранных граждан и лиц без гражданства имеет свой порядок учета и организации. Данный вопрос решается через службу проректора по безопасности и отдел международного сотрудничества.

1.4. Прием граждан проводит ректор ТГУ или по его поручению – один из заместителей ректора, проректоров по предмету ведения.

1.5. Организация личного приема граждан ректором ТГУ возлагается на начальника управления делами или секретаря руководителя секретариата управления делами¹.

1.6. Личный прием граждан ректором ТГУ проводится в специально отведенном помещении по адресу: г. Тольятти, ул. Белорусская, 14, каб. 235 во второй и четвертый понедельник каждого месяца с 14.00 до 17.00. Информация о месте приема и установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте ТГУ в сети Интернет центром информационной политики и медиакоммуникаций «Молодёжный медиахолдинг „Есть talk!“». Попасть на личный прием к ректору можно по предварительной записи по телефону (8482)53-92-42, 53-93-10.

1.7. Ответственность за организацию работы по рассмотрению писем граждан в структурных подразделениях ТГУ возлагается на их руководителей.

1.8. При рассмотрении писем гражданин не допускается разглашение сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письме, направление письма в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в письме вопросов.

1.9. В делопроизводстве письма граждан регистрируются как внутренняя (для студентов и работников ТГУ) и внешняя корреспонденция.

2. Нормативные ссылки

2.1. Инструкция разработана в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

¹ В случае отсутствия начальника управления делами

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 4 из 10	Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации в ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

- Федеральный закон от 15.08.1996 N 114-ФЗ "О порядке выезда из РФ и въезда в РФ";
- Инструкция по обеспечению режима секретности в РФ N 3-1 от 05.01.2004;
- приказ ТГУ от 19.02.2016 №691 «О своевременном предоставлении информации о визите иностранных граждан в ТГУ».

3. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения писем

3.1. Письма с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ТГУ: ул. Белорусская, 14, г. Тольятти, ГСП, 445667. Адрес ТГУ для самостоятельной подачи писем: г. Тольятти, ул. Белорусская, 14, каб. 241.

3.2. Информирование граждан о факте поступления письма, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения ТГУ, ответственного за его исполнение, осуществляет канцелярия управления делами по телефонному номеру: 8 (8482)53-92-42.

Режим работы канцелярии ТГУ: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.15 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.30 до 13.15. В летнее время режим работы может быть изменен на основании приказа ректора ТГУ.

3.3. Письма могут направляться с использованием факсимильной связи по номеру: 8 (8482) 53-95-22 или по электронной почте на адрес: office@tltsu.ru.

3.4. Срок рассмотрения письма, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации письма. В исключительных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем гражданин уведомляется по контактному каналу связи исполнителем по письму, определенным ректором ТГУ.

4. Предварительная запись на прием

4.1. Предварительная запись граждан, обратившихся лично, осуществляется начальником управления делами или секретарем ректора².

4.2. Начальник управления делами или секретарь ректора имеет право самостоятельно рассматривать вопросы граждан во время предварительной записи и принимать решение о направлении данного гражданина к заместителю ректора, проректору по соответствующему направлению деятельности.

4.3. Письма граждан о приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ТГУ;
- в письме должны быть конкретизированы вопросы, по которым гражданин желает записаться на личный прием;

² В случае отсутствия начальника управления делами

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 5 из 10	Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации в ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

- вопрос гражданина (сформулированный в устной или в письменной форме) в случае необходимости должен подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть вопроса;

- предъявляемые заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц;

- интересующий гражданина вопрос должен быть предварительно рассмотрен соответствующими структурными подразделениями ТГУ, в компетенции которых находится его рассмотрение, и по нему должны быть подготовлены письменные заключения или ответы, и представлены в управление делами для прикрепления их к карточке личного приема гражданина;

- решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству.

4.4. Если вопрос гражданина (сформулированный в устной или в письменной форме) о личном приеме не соответствует вышеперечисленным требованиям, гражданину может быть отказано в личном приеме ректором ТГУ с разъяснением причины отказа. Решение принимает ректор ТГУ.

4.5. Начальник управления делами или секретарь ректора³ в день обращения гражданина (в день поступления письменного заявления о приеме) фиксирует данное письмо в электронном журнале личного приема граждан Российской Федерации по форме согласно Приложению А к настоящему Порядку, а также формирует карточку личного приема гражданина по форме согласно Приложению Б к настоящему порядку.

4.6. В случае если в письме гражданина о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТГУ, гражданину дается разъяснение об этом.

4.7. Если изложенные в устном обращении гражданина факты требуют дополнительной проверки либо устного ответа недостаточно, а также возникают новые вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, ему предлагается изложить в письменном виде цель своего визита.

4.8. Карточка личного приема гражданина с приложением представленных гражданином материалов по рассматриваемому вопросу доводится управлением делами до ректора ТГУ для определения даты проведения личного приема.

4.9. При использовании автоматизированной информационной системы для учета и контроля писем допускается не применять в работе карточки личного приема.

4.10. При определении даты приема ректор ТГУ в случае необходимости дает поручение руководителям соответствующих структурных подразделений ТГУ о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

4.11. Дата, место и время приема граждан определяются ректором или уполномоченным им лицом в установленные дни и часы (п.5. настоящей Инструкции) с учетом рабочего плана ректора ТГУ или уполномоченного им лица и доводятся до сведения управления делами.

Управление делами оперативно доводит информацию до сведения граждан по контактными каналам связи.

4.12. Ректор ТГУ, рассмотрев письмо о личном приеме, может принять решение о переадресации письма в установленном порядке должностному лицу ТГУ, в полномочия которого входит решение поднимаемых в письме вопросов, с поручением ему уведомить гражданина о переадресации письма по контактными каналам связи и решить вопрос по существу. При необходимости рассмотрение письма поручается нескольким структурным

³ В случае отсутствия начальника управления делами

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 6 из 10	Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации в ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

подразделениям (соисполнителям). При этом подразделение, указанное в поручении первым, является ответственным исполнителем.

4.13. Исполнитель в ходе рассмотрения письма:

4.13.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письма, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего письмо.

4.13.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения письма документы и материалы у других работников ТГУ.

4.14. Ректор ТГУ при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи на личный прием вправе дать поручение одному из своих заместителей, проректоров провести прием гражданина.

4.15. Не позднее, чем за два рабочих дня до установленной даты приема запись на прием прекращается. Начальник управления делами или секретарь ректора⁴ секретариата управления делами собирает пакеты необходимых материалов (карточка приема гражданина, письмо, заключение или проект ответа от руководителя соответствующего структурного подразделения ТГУ) и передает их ректору ТГУ для ознакомления и подготовки к личному приему.

4.16. Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебные аббревиатуры.

4.17. Начальник управления делами или секретарь ректора передает гражданину итоговую информацию о записи на личный прием к ректору не позднее чем за 1 рабочий день до начала приема по контактными каналам связи.

5. Прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

5.2. Гражданин, записанный на прием, обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, позволяющий установить личность и гражданство обратившегося, выданный официальным учреждением на его имя, с фотографией.

5.3. На обсуждение вопросов отводится 15 минут. По решению ректора личным прием может быть продолжен, но не более чем еще на 15 минут, о чем ставится в известность секретарь руководителя секретариата управления делами.

5.4. В случае если личный прием гражданина продлевается по решению ректора ТГУ секретарь руководителя секретариата управления делами оперативно доводит эту информацию до записанных на личный прием и присутствующих граждан.

5.5. Ректор ТГУ может пригласить на личный прием с гражданином соответствующих должностных лиц ТГУ.

5.6. За два часа до начала приема начальник управления делами или секретарь ректора предоставляет ректору пакет документов по каждому письму с предложениями о порядке их разрешения.

5.7. Краткое содержание ответа во время личного приема заносится в карточку личного приема гражданина, которая по результатам приема заполняется и подписывается ректором и передается в управление делами.

5.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на письмо с согласия

⁴ В случае отсутствия начальника управления делами

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 7 из 10	Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации в ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

гражданина может быть дан в ходе личного приема или по телефону, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу представленных в письме вопросов.

5.9. Письма, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении вопросов, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в письме вопросов.

5.11. Запись на повторный личный прием к ректору ТГУ производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письмо.

5.12. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются по записи вне очереди.

5.13. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения письма без его участия должностное лицо, ведущее прием, вправе перенести рассмотрение его вопроса на новый срок, но не более чем на один месяц, о чем сообщается гражданину по контактными каналами связи. При отказе гражданина прийти на личный прием в этот период гражданину напоминают об утвержденном графике приема и записи на личный прием на общих основаниях.

5.14. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения вопроса без его участия его письмо остается без рассмотрения.

5.15. В случае отсутствия ректора ТГУ в назначенный день приема (командировка, болезнь или другие уважительные причины) прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется по контактными каналами связи. По поручению ректора ТГУ проведение личного приема может быть поручено другому должностному лицу.

5.16. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поднятых в письме вопросов в течение 30 календарных дней со дня подписания (регистрации) поручения по результатам личного приема. Срок рассмотрения письма исполнителем составляет половину общего срока, установленного на рассмотрение.

5.17. О порядке дальнейшего рассмотрения письма и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется ректором устно во время приема.

5.18. Ответ на письмо гражданина подписывается ректором или лицом, временно его замещающим. Допускается по согласованию с гражданином подписание ответа другим должностным лицом.

5.19. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

5.20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

5.21. Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 8 из 10	Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации в ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

6. Отчет по результатам приема граждан

6.1. Управление делами обобщает и по итогам года готовит и представляет ректору ТГУ отчет о результатах приема граждан Российской Федерации в текстовой форме.

6.2. Законченные производством письма хранятся в управлении делами в течение 5 лет. По истечении срока хранения они подлежат уничтожению.

Начальник управления делами



Н.Ю. Раннева

СОГЛАСОВАНО

Проректор по безопасности

дата



подпись

Б.И. Сидлер

Начальник отдела
международного сотрудничества

09.03.16

дата



подпись

Е.В. Каргина

Начальник юридического отдела

09.03.16

дата



подпись

М.В. Дроздова

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 10 из 10	Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации в ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

Приложение Б

Форма карточки личного приема гражданина

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема « ____ » _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество _____

Дата рождения _____

Вид документа, удостоверяющий личность и подтверждающий гражданство РФ _____

Почтовый адрес для ответа _____

Контактный телефон _____

Краткое содержание вопроса _____

Принято письменное обращение на _____ листах,

Зарегистрировано за № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество, должность лица, проводившего прием _____

Результат рассмотрения вопроса (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, поручено проведение проверки и т.п.): _____

Примечание (отметка о повторности обращения, отказе в приеме и т.п.) _____