

Порядок личного приема граждан в Северо-Западном институте управления РАНХиГС

Порядок личного приема граждан (далее - Порядок) в СЗИУ РАНХиГС (далее - Институт) определяет правила подготовки и проведения личного приема граждан (далее - личный прием) лицами, уполномоченными директором Института проводить личный прием граждан в Институте, рассмотрения полученных во время личного приема устных и письменных обращений граждан и принятия по ним решений.

Перечень лиц, уполномоченных директором Института проводить личный прием граждан в Институте, устанавливается из числа заместителей директора и утверждается приказом директора Института.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и использует терминологию названного закона.

Действие настоящего Порядка распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, независимо от их места работы, учебы, жительства и прочих обстоятельств.

1. Общие положения

1.1. Заместители директора осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком, утверждаемым приказом директора Института.

1.2. На корпоративном сайте Института в разделе «Контакты» размещается информация о порядке личного приема граждан, в том числе:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) начальника АО УОРИДО с указанием корпоративного адреса электронной почты и номера служебного телефона;
- график (дни и время) личного приема граждан заместителями директора Института, а также перечень направлений (вопросов), относящихся к компетенции каждого из заместителей;
- адрес (с указанием номера кабинета), в котором осуществляется личный прием граждан. Личный прием граждан проводится, как правило, в зданиях Института.

2. Запись граждан на личный прием

2.1. Запись граждан на личный прием к заместителю директора производится в рабочее время специалистами УОРИДО на основании устного или письменного обращения гражданина о личном приеме.

Рабочим временем специалистов УОРИДО считается промежуток времени (по московскому времени) в течение рабочих дней при пятидневной рабочей неделе:

- с 9 ч.00мин. до 17 ч.45мин. - с понедельника по четверг,
- с 9 ч.00мин. до 16 ч.30мин. - в пятницу.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на один час.

Продолжительность обеденного перерыва составляет полчаса - с 13ч.00мин. до 13ч.30мин.

2.2. Запись на личный прием может быть осуществлена гражданином одним из следующих способов:

- устно по номеру служебного телефона АО УОРИДО, указанному на корпоративном сайте Института;
- в электронном виде путем направления по корпоративному адресу электронной почты начальника АО УОРИДО, указанному на корпоративном сайте Института, электронного письма о личном приеме, составленного в произвольной форме, или путем заполнения на корпоративном сайте Института специальной формы в Виртуальной приемной директора Института;

- письменно, путем направления по почтовой связи в адрес Института письма с просьбой о личном приеме.

2.3. Дата личного приёма назначается с учетом графика личного приема граждан заместителями директора, но не позднее 10 рабочих дней с даты обращения гражданина (даты звонка, даты регистрации электронного письма, даты регистрации входящего письма).

2.4. Основанием, достаточным для регистрации любого обращения гражданина в качестве обращения о личном приеме, является заявление гражданина о проведении личного приема, изложенное в качестве составной части какого-либо обращения в Институт либо отдельным документом.

2.5. Обращение гражданина о личном приеме регистрируется специалистами УОРИДО в Журнале регистрации обращений граждан о личном приеме (далее - Журнал), в следующем порядке:

- обращения, поступившие в устной форме по номеру служебного телефона, регистрируются непосредственно в момент обращения;

- обращения, поступившие в электронном виде на корпоративный адрес электронной почты, регистрируются не позднее следующего рабочего дня.

- обращения, поступившие по почтовой связи, регистрируется ОДО УОРИДО в установленном порядке, после чего, не позднее следующего рабочего дня направляются в АО УОРИДО и регистрируются в Журнале.

2.6. В ходе устной записи на личный прием по номеру служебного телефона начальника АО УОРИДО, в целях регистрации его обращения, в обязательном порядке сообщает работнику Группы следующую информацию:

- свою фамилию, имя и отчество (при наличии);

- фамилию, имя и отчество (при наличии) заместителя директора, к которому гражданин планирует попасть на прием;

- кратко описывает содержание вопросов, обсуждение которых предполагается во время личного приема у заместителя директора;

- указывает почтовый адрес или иные контактные данные (адрес электронной почты, номер телефона), по которому ему специалистами УОРИДО должно быть направлено подтверждение о записи на личный прием или иная информация (отказ в записи на личный прием; информация о переносе даты или времени личного приема ввиду экстренных обстоятельств и т.п.);

- сообщает о ранее направленных в Институт обращениях и результатах их рассмотрения, с указанием их регистрационных данных (при наличии).

Гражданин имеет право направить в электронном виде или по почте документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к вопросу, обсуждение которого предполагается во время личного приема у заместителя директора.

2.7. Для записи на личный прием, осуществляемой гражданином в электронном виде или путем направления письма почтовой связью на адрес Института, гражданин, в целях регистрации его обращения, в обязательном порядке в своем обращении указывает следующую информацию:

- свою фамилию, имя и отчество (при наличии);

- фамилию, имя и отчество (при наличии) заместителя директора, к которому гражданин планирует попасть на прием («Заместителю директора СЗИУ РАНХиГС, ФИО»);

- кратко описывает содержание вопросов, обсуждение которых предполагается во время личного приема у заместителя директора;

- указывает почтовый адрес или иные контактные данные (адрес электронной почты, номер телефона), по которому ему специалистами УОРИДО должно быть направлено подтверждение о записи на личный прием или иная информация (отказ в записи на личный прием; информация о переносе даты или времени личного приема ввиду экстренных обстоятельств и т.п.);

- сообщает о ранее направленных в Институт обращениях и результатах их рассмотрения, с указанием их регистрационных данных (при наличии);
 - ставит личную подпись и дату (не требуются для обращений в электронном виде).
- Гражданин имеет право приложить (прикрепить) к письменному обращению документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к вопросу, обсуждение которого предполагается во время личного приема у заместителя директора.

2.8. При регистрации обращения специалисты УОРИДО обязан уточнить у гражданина выбор заместителя директора в случаях, если из обращения гражданина не ясно, на прием к кому из заместителей директора гражданин желает записаться для рассмотрения вопроса, при этом содержание обращения не позволяет установить, к компетенции какого проректора относится вопрос, или для специалистов УОРИДО очевидно, что рассмотрение вопроса не относится к компетенции заместителя директора, указанного в обращении гражданина, либо относится к компетенции нескольких заместителей директора, что требует организации последовательного или совместного личного приема.

2.9. После регистрации в Журнале обращения гражданина о личном приеме специалист УОРИДО уведомляет гражданина (указанным гражданином способом) о записи на личный прием с указанием следующей информации:

- фамилии, имени и отчества (при наличии) заместителя директора, к которому гражданин записан на прием;
- даты, времени и места приема гражданина;
- особенностях прохода (въезда) на территорию Института.

Специалист УОРИДО обязан уведомить гражданина о записи на личный прием не позднее, чем за два рабочих дня до даты приема.

2.10. В случае, если заместитель директора, к которому гражданин записан на прием, отсутствует в назначенные день или время приема ввиду экстренных обстоятельств (срочная командировка, временная нетрудоспособность, непредвиденный ранее вызов к представителю учредителя и т.п.), прием осуществляет заместитель директора или иное должностное лицо, на которое в соответствии с приказом о распределении полномочий между заместителями директора возложено замещение отсутствующего заместителя директора, либо прием переносится на другой день, о чем специалист УОРИДО уведомляет гражданина (указанным гражданином способом) сразу, как стало известно об отсутствии заместителя директора.

2.11. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием по следующим основаниям:

- вопрос не относится к компетенции Института;
- в случае, если в электронном или 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 гражданина о личном приеме не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение гражданина, включая приложенные к нему документы и материалы, содержит угрозу жизни, здоровью и имуществу заместителя директора и/или членов его семьи.

2.12. В случае отказа гражданину в личном приеме специалист УОРИДО уведомляет гражданина (указанным гражданином способом) об отказе в записи на личный прием с указанием причин отказа.

3. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. После регистрации обращения гражданина и назначения ему личного приема, специалист УОРИДО обеспечивает передачу заявки, в том числе посредством СЭД, заместителю директора, к которому гражданин записан на прием, для получения резолюции заместителя директора о подготовке, в случае необходимости, структурными подразделениями и/или должностными лицами Института документов и материалов (информации) по указанному в заявке вопросу.

3.2. При необходимости подготовки структурными подразделениями и/или должностными лицами Института документов и материалов (информации), в резолюции

заместителя директора должно быть указано на то, что данные документы и материалы (информация) требуются для проведения личного приема гражданина с указанием даты (и времени) предоставления проректору запрашиваемых документов и материалов (информации).

Документы и материалы (информация), необходимые для проведения личного приема гражданина, должны быть переданы заместителю директора не позднее чем за 2 рабочих дня до даты проведения личного приема гражданина.

К документам и материалам (информации), необходимым для проведения личного приема гражданина относятся: справки, расчеты, служебные записки, а также предыдущие обращения гражданина в Институт по указанному вопросу и ответы на них.

3.3. В ходе подготовки к личному приему граждан заместитель директора контролирует подготовку структурными подразделениями и/или должностными лицами Института, указанными в резолюции заместителя директора, документов и материалов (информации), необходимых для проведения личного приема гражданина, и своевременную передачу их проректору.

В ходе подготовки к личному приему граждан специалисты УОРИДО организуют заказ пропуска для прохода (въезда) гражданина на территорию Института в день личного приема в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Института.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет специалисту УОРИДО, который сопровождает личный прием, документ, удостоверяющий личность гражданина.

Сведения (реквизиты) документа, удостоверяющего личность гражданина, заносятся в Журнал личного приема граждан.

В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность гражданина, пришедшего на личный прием, гражданину может быть отказано в личном приеме. В данном случае гражданин может осуществить повторную запись на личный прием в установленном порядке.

3.5. Содержание устного обращения гражданина заносится специалистом УОРИДО, который сопровождает личный прием, в Карточку личного приема гражданина.

3.6. Результат рассмотрения обращения гражданина в ходе личного приема фиксируется работником, сопровождающим личный прием, в Карточке личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не связано с деятельностью Института, либо не входит в компетенцию проректора, осуществляющего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В остальных случаях по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ, который по желанию гражданина может быть направлен также по электронному адресу, указанному гражданином при записи на прием.

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

3.8. По результатам личного приема гражданин имеет право оформить обращение в письменной форме.

Информация о письменном обращении гражданина, поступившем по результатам личного приема, заносится специалистами УОРИДО в Карточку личного приема гражданина, а само письменное обращение передается не позднее следующего рабочего дня в ОДО УОРИДО для регистрации и последующего рассмотрения в установленном порядке.

3.9. По итогам проведения личного приема, в случаях, требующих подготовки письменного ответа, заместитель директора делает в Карточке личного приема

гражданина отметку (резолуцию) о подготовке ответа с указанием структурного подразделения и/или должностного лица, ответственного за подготовку ответа.