

Предисловие

Настоящая рабочая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 №126-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 07.05.2013 №80-ФЗ, от 02.07.2013 №182-ФЗ, от 24.11.2014 №357-ФЗ, от 03.11.2015 №305-ФЗ, от 27.11.2017 №355-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 №19-П), Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. Федеральных законов от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 06.04.2011 №65-ФЗ, от 21.07.2011 №252-ФЗ, от 28.07.2012 № 139-ФЗ, от 05.04.2013 №50-ФЗ, от 07.06.2013 №112-ФЗ, от 02.07.2013 №187-ФЗ, от 28.12.2013 №396-ФЗ, от 28.12.2013 №398-ФЗ, от 05.05.2014 №97-ФЗ, от 21.07.2014 №222-ФЗ, от 21.07.2014 №242-ФЗ, от 24.11.2014 №364-ФЗ, от 31.12.2014 №531-ФЗ, от 29.06.2015 №188-ФЗ, от 13.07.2015 №263-ФЗ, от 13.07.2015 №264-ФЗ, от 23.06.2016 №208-ФЗ, от 06.07.2016 №374-ФЗ, от 19.12.2016 №442-ФЗ, от 01.05.2017 №87-ФЗ, от 07.06.2017 №109-ФЗ, от 18.06.2017 №127-ФЗ, от 01.07.2017 №156-ФЗ, от 29.07.2017 №241-ФЗ, от 29.07.2017 №276-ФЗ, от 29.07.2017 №278-ФЗ, от 25.11.2017 №327-ФЗ), Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в ред. Федеральных законов от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 10.07.2012 №108-ФЗ, от 05.04.2013 №60-ФЗ, от 02.07.2013 №171-ФЗ, от 02.07.2013 №185-ФЗ, от 12.03.2014 №33-ФЗ, от 28.06.2014 №184-ФЗ, от 30.12.2015 №445-ФЗ, от 23.06.2016 №220-ФЗ), материалами Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденными рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол №13 от 02.03.2017) и Уставом ФГБОУ ВО «НГПУ».

Сведения о документе

1 РАЗРАБОТАН И.В. Барматиной, начальником управления менеджмента качества

2 ВНЕСЕН управлением менеджмента качества

ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ 01.01.2018 (приказ от 29.12.2017 № 558-УМФ)

ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Руководитель экспертной группы:

Н.В. Алтыникова, проректор по стратегическому развитию

Члены экспертной группы:

А.А. Шульга, начальник правового управления

3 ВНЕСЕНЫ ИЗМЕНЕНИЯ

Изменение № 1 от 17.07.2018 (приказ от 06.07.2018 № 251-УМФ)

Изменения к настоящей рабочей инструкции утверждаются и вводятся в действие приказом ректора в соответствии с требованиями СТО СМК НГПУ 423161-0102-2016 Управление документацией системы менеджмента качества. Общие требования. Информация об изменениях рассылается по подразделениям и размещается на официальном сайте ФГБОУ ВО «НГПУ» в разделе Система менеджмента качества. В подлинник и учтённые рабочие экземпляры рабочей инструкции изменения вносятся работниками отдела аудита и мониторинга качества управления менеджмента качества в сроки, установленные приказом.

1 Область применения

1.1 Настоящая рабочая инструкция определяет порядок осуществления личного приема граждан и определяет действия сотрудников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный педагогический университет» (далее – ФГБОУ ВО «НГПУ») по сопровождению личного приема граждан.

1.2 Порядок, определяемый настоящей рабочей инструкцией обязателен для применения работниками ФГБОУ ВО «НГПУ», участвующими в осуществлении личного приема граждан – ректор, проректоры, начальник правового управления, помощники проректоров, сотрудники канцелярии.

2 Нормативные ссылки

В настоящей рабочей инструкции использованы ссылки на следующие документы:

СТО СМК НГПУ 424162-0203-2018 Делопроизводство

СТО СМК НГПУ 821410-0101-2017 Работа с обращениями граждан, лиц без гражданства, объединений граждан в ФГБОУ ВО «НГПУ»

(раздел 2 в ред. приказа от 06.07.2018 № 251-УМФ)

3 Общие положения

3.1 Личный прием граждан осуществляют ректор, проректоры, начальник правового управления по предварительной записи.

Запись на личный прием может быть осуществлена путем личного обращения в приемную руководителя, осуществляющего личный прием, или путем обращения в приемную посредством телефонной связи.

При записи на личный прием заявитель обязан назвать свою Ф.И.О., обозначить свой статус по отношению к ФГБОУ ВО «НГПУ» (обучающийся, работник и др.), а также кратко изложить суть обращения. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием если обозначенные им вопросы обращения не относятся к компетенции руководителя, осуществляющего личный прием.

3.2 Место приема, дни и часы приема устанавливаются приказом ректора и размещаются на официальном сайте ФГБОУ ВО «НГПУ».

3.3 При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

3.4 Все заявители, записанные на личный прием, принимаются в день записи на личный прием, при этом время продолжительности личного приема заявителя не регламентируется.

3.5 Записи о личном приеме ведутся в карточках личного приема граждан (приложение А) и в книге регистрации обращений граждан (личный прием) (приложение Б).

Материалы обращений хранятся по месту осуществления личного приема в деле «Карточки личного приема граждан, книга регистрации обращений граждан (личный прием)» номенклатуры дел в течение 5 лет.

3.6 Обращения граждан и ответы на них исполняются в соответствии с требованиями СТО СМК НГПУ 424162-0203-2018.

(п. 3.6 в ред. приказа от 06.07.2018 № 251-УМФ)

4 Ведение записей о личном приеме граждан

4.1 При записи заявителя на личный прием в книгу регистрации обращений граждан (личный прием) вносятся следующие записи:

- а) дата и время записи на прием;
- б) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- в) место работы (учебы);

г) краткое содержание вопросов обращения с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

- д) контактный телефон заявителя;
- е) ожидаемая дата и время приема.

4.2 При записи на прием устанавливается повторность или неоднократность обращения заявителя. В случае выявления повторности или неоднократности обращения заявителя подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям и передаются уполномоченному лицу, осуществляющему рассмотрение текущего обращения заявителя.

4.3 В день личного приема заявителю после предъявления документа, удостоверяющего личность, выдается карточка личного приема лицевая сторона которой заполняется и подписывается заявителем.

Если заявитель не явился на личный прием, то книге регистрации обращений граждан (личный прием) делается соответствующая отметка.

4.4 Заявителю может быть отказано в личном приеме в случаях, если:

- а) заявитель не предъявил документ, удостоверяющий личность;
- б) решение поставленного заявителем вопроса не входит в компетенцию лица, осуществляющего личный прием;
- в) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

4.5 В ходе личного приема лицо, осуществляющее личный прием заполняет обратную сторону карточки личного приема, указывая решение принятое по каждому вопросу обращения.

4.6 Если гражданин подает письменное обращение в ходе личного приема, то его принимает помощник руководителя, осуществляющего личный прием, регистрирует в канцелярии и вносит соответствующую отметку в карточку личного приема.

Скан-копия материалов обращения направляется в день приема обращения или на следующий день на электронную почту правового управления.

4.7 После завершения приема лицо, осуществляющее личный прием, и заявитель проставляют свои подписи в карточке личного приема.

Заполненная карточка передается помощнику руководителя для дальнейшей обработки и внесения записей в книгу регистрации обращений граждан (личный прием).

4.8 Все материалы обращения и карточка личного приема сканируются и направляются в правовое управление в день приема или на следующий день.

5 Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов и направление ответов адресатам

5.1 Устные обращения, поступившие во время личного приема, заносятся в карточку личного приема гражданина. Ответ на устное обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2 Письменные обращения, поступившее в ФГБОУ ВО «НГПУ» в ходе личного приема, рассматривается в соответствии с требованиями СТО СМК НГПУ 821410-0101-2017.

5.3 Ответ на обращение подписывается ректором или уполномоченным лицом (проректором, начальником правового управления) и направляется на указанный гражданином адрес. Если ответ на обращение подготовлен в письменном виде и отправлен сотрудниками правового управления, то лицо, осуществлявшее личный прием, уведомляется об этом.

Приложение А

Форма карточки личного приема гражданина

Ф РИ СМК НГПУ 821410-0101-01

(Лицевая сторона)

ФГБОУ ВО «НГПУ»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

Дата приема: __. __. 20__ Время начала приема: __ ч. __ м. Время окончания приема: __ ч. __ м.

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Место работы (учебы), должность: _____

Почтовый адрес для ответа в письменной форме: _____

Контактный телефон: _____

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1. _____
2. _____
3. _____

Подпись заявителя: _____

(Оборотная сторона)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Фамилия, имя, отчество: _____

Должность: _____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

1. _____
2. _____
3. _____

Принято письменное обращение: _____ (рег. номер _____).

Подпись лица, осуществляющего прием: _____

Подпись заявителя: _____

Приложение Б

Форма листов книги регистрации обращений граждан (личный прием)

Ф РИ СМК НГПУ 821410-0101-02

(Левая сторона книги)

№ пп	Дата и время записи	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Место работы (учебы)	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5

(Правая сторона книги)

Планируемая дата и время приема	Адрес обращающегося, контактный телефон	Дан ответ (устный; письменный – Исх.№, дата)	Результаты рассмотрения	№ карточки	Примечание
6	7	8	9	10	11

Примечание:

1. При заполнении графы 9 указывается одна из следующих формулировок: «Решено положительно», «Меры приняты», «Разъяснено», «Отказано».
2. В случае неявки заявителя на личный прием в книге регистрации обращений граждан в графах 8, 9 и 10 ставится прочерк, в графе 11 – запись «Заявитель не явился».