

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Астраханский государственный университет»  
(Астраханский государственный университет)**

**ПРИКАЗ**

04.10.2019  
Об утверждении Инструкции  
по организации личного приема граждан

№ 0801-01/1182

С целью регламентации работы по учету, регистрации, рассмотрению обращений по личному приему граждан **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие приложенную Инструкцию по организации личного приема граждан Российской Федерации в Астраханском государственном университете.
2. Руководителям структурных подразделений АГУ обеспечить выполнение положений Инструкции, утвержденной настоящим приказом, в части оперативного рассмотрения писем граждан с поручениями ректора.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Ректор



К.А. Маркелов

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ректора  
от «04» 10 2019 г.  
№ 0801-01/1182

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

**1. Назначение и область применения**

1.1. Инструкция по организации личного приема граждан Российской Федерации (далее – граждан) в ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет» (далее – Инструкция) определяет правила организации личного приема граждан ректором ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет» (далее – АГУ).

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции ректора АГУ, 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).

Личный прием иностранных граждан и лиц без гражданства имеет свой порядок учета и организации. Данный вопрос решается через проректора по внеучебной и социальной работе и помощника ректора по безопасности.

1.3. Прием граждан проводит ректор АГУ или по его поручению – проректор по курируемому направлению.

1.4. Организация личного приема граждан ректором АГУ возлагается на управление делами и помощника ректора.

1.5. Личный прием граждан ректором АГУ проводится в специально отведенном помещении по адресу: г. Астрахань, ул. Татищева, 20а, каб.201 каждую среду с 13.00 до 15.00. Информация о месте приема и установленных для приема днях, и часах размещается на официальном портале АГУ в сети Интернет Управлением информационной политики. Прием ректором граждан осуществляется по предварительной записи по телефонному номеру 8(8512)24-64-74 на основании поданного заявления.

1.6. Ответственность за организацию работы по рассмотрению письменных обращений граждан в структурных подразделениях АГУ возлагается на их руководителей.

1.7. При рассмотрении письменных обращений граждан не допускается разглашение сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.8. В делопроизводстве письменные обращения граждан регистрируются как внутренняя (для студентов и работников АГУ) 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»;

## **3. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения писем**

3.1. Письменные обращения поступают в общий отдел лично от заявителя, с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу АГУ: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 20а, каб.207 (общий отдел). Письменные обращения могут направляться с использованием факсимильной связи по номеру: 8 (8512)24-68-64, по электронной почте на адрес: [asu@asu.edu.ru](mailto:asu@asu.edu.ru) или посредством заполнения формы в Интернет-приемной на портале АГУ.

3.2. Информирование граждан о факте поступления письма, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения АГУ, ответственного за его исполнение, осуществляет общий отдел по телефонному номеру: 8 (8512)24-64-74.

Режим работы Общего отдела АГУ: понедельник - пятница – с 9.00 до 17.30; обеденный перерыв – с 12.30 до 13.00.

3.3. Срок рассмотрения письменного обращения, 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 контактными каналами связи исполнителем по письму, определенным ректором АГУ.

## **4. Предварительная запись на прием.**

4.1. Предварительная запись граждан, обратившихся лично, осуществляется помощником ректора на основании письменного обращения.

4.2. Помощник ректора имеет право самостоятельно рассматривать вопросы граждан во время предварительной записи и принимать решение о направлении данного гражданина к проректору по соответствующему направлению деятельности.

4.3. Письменное обращение граждан о приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

– интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции АГУ;

– в письме должны быть конкретизированы вопросы, по которым гражданин желает записаться на личный прием;

– 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 АГУ, в компетенции которых находится его рассмотрение, и по нему должны быть подготовлены письменные заключения или ответы, и представлены в Управление делами помощнику ректора 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 АГУ с разъяснением причины отказа. Решение принимает ректор АГУ.

4.5. Помощник ректора 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 1) к настоящему Порядку, а также формирует карточку личного приема гражданина по форме согласно (Приложению 2) к настоящему порядку.

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

4.7. Карточка личного приема гражданина с приложением представленных гражданином материалов по рассматриваемому вопросу доводится помощником ректора до ректора АГУ для определения даты проведения личного приема.

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

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

4.10. Дата, место и время приема граждан определяются ректором еженедельно, по средам с 13.00 до 15.00 (п.5. настоящей Инструкции). С учетом рабочего плана ректора АГУ возможны иные изменения даты, места и времени приема граждан.

Помощник ректора оперативно доводит информацию до сведения граждан по контактными каналами связи.

4.11. Ректор АГУ, рассмотрев письмо о личном приеме, может принять решение о переадресации письма в установленном порядке должностному лицу АГУ, в полномочия которого входит решение поднимаемых в письме вопросов, с поручением ему уведомить гражданина о переадресации письма по контактными каналами связи и решить вопрос, по существу. При необходимости рассмотрение письма поручается нескольким структурными подразделениями (соисполнителями). При этом подразделение, указанное в поручении первым, является ответственным исполнителем.

4.12. Исполнитель в ходе рассмотрения письма:

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

4.12.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения письма документы и материалы у других работников АГУ.

4.13. Ректор АГУ при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи на личный прием вправе дать поручение одному из проректоров провести прием гражданина.

4.14. Не позднее, чем за два рабочих дня до установленной даты приема запись на прием прекращается. Помощник ректора собирает пакеты необходимых материалов (карточка приема гражданина, письмо, заключение или проект ответа от руководителя соответствующего структурного подразделения АГУ) и передает их ректору АГУ для ознакомления и подготовки к личному приему.

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

4.16. Помощник ректора передает гражданину итоговую информацию о записи на личный прием к ректору не позднее чем за 1 рабочий день до начала приема по контактными каналами 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 личный прием может быть продолжен, но не более чем еще на 15 минут, о чем ставится в известность помощник ректора.

5.4. В случае если личный прием гражданина продлевается по решению ректора АГУ помощник ректора оперативно доводит эту информацию до записанных на личный прием и присутствующих граждан.

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

5.6. За два часа до начала приема помощник ректора 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 помощнику ректора.

5.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на письмо с согласия 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 АГУ 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 канатами 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 АГУ 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 АГУ 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 соисполнителем 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 подписание ответа другим должностным лицом.

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

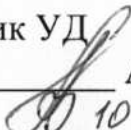
5.20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван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

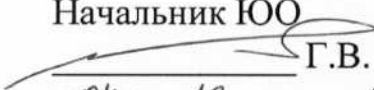
5.21. Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами, вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

## 6. Отчет по результатам приема граждан

6.1. Помощник ректора обобщает и по итогам года готовит и представляет ректору АГУ отчет о результатах приема граждан Российской Федерации в текстовой форме.

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

Начальник УД  
 А.Ф. Бурукина  
«04» 10 2019 г.

Начальник ЮО  
 Г.В. Авличев  
«04» 10 2019 г.

**Форма журнала приема граждан  
ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет»**

№ п/п	Дата приема	Время приема	И.О. Фамилия гражданина	Место работы, должность	Суть вопроса	И.О. Фамилия лица, осуществившего	Результат рассмотрения вопроса	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9



Форма карточки личного приема граждан

№ _____	Дата приема «__» _____ 20__ г.
Фамилия, имя, отчество _____ _____	
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.) _____ _____ _____ _____	
Автор резолюции: В соответствии с ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на проверку и обработку, включая сбор, систематизацию, накопление, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение моих персональных данных, а также использование фото-, видео- изображений со мной, ознакомлен с юридическими последствиями отказа предоставления своих персональные данные.	
С полученными разъяснениями согласен(-на) _____ <div style="text-align: right;">(подпись)</div>	