

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение инклюзивного высшего образования

«Российский государственный

(ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»)

Врио ректора

«21» августа 2024г.



## РЕГЛАМЕНТ

об организации личного приема граждан  
в ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»

Москва 2024

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях определения порядка организации личного приема граждан в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении инклюзивного высшего образования «Российский государственный университет социальных технологий» (далее – Университет, РГУ СоцТех).

1.2. Прием граждан в РГУ СоцТех проводится в соответствии с Конституцией Российской Федерации, со ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к деятельности Университета, проводится в целях поддержания непосредственных контактов РГУ СоцТех с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб заявителей.

1.4. Прием граждан проводят проректоры Университета и лица, исполняющие их обязанности.

1.5. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество и сроки ответов по существу обращения и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Университета.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

2.1. Личный прием граждан в Университете проводится по предварительной записи, осуществляемой работником общего отдела Административно-правового управления (далее – общий отдел), на основании обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса и устного личного обращения.

2.2. Информация о порядке проведения личного приема граждан (место и время приема, необходимые документы, контактный телефон) размещается на официальном сайте РГУ СоцТех в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3. Если интересующий гражданина вопрос ранее не рассматривался должностными лицами Университета, то гражданину, обратившемуся с просьбой о записи на личный прием, разъясняется о необходимости первоначально обратиться с письменным заявлением в порядке, установленном действующим законодательством, для решения вопроса по существу.

2.4. При не решении вопроса заявителя по существу по результатам рассмотрения его обращения должностными лицами Университета и несогласия заявителя с полученным ответом, гражданин вправе записаться на личный прием.

2.5. Заявления граждан о личном приеме проверяются работником общего отдела на соответствие следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной и должна содержать следующие сведения: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии), четкая и развернутая формулировка вопроса;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Университета;
- имеется ответ должностных лиц Университета по рассмотрению обращения заявителя;
- обращение гражданина, в случае необходимости, должно подтверждаться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые заявителем материалы не должны содержать выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

2.6. Если заявление гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, и/или в случае, если гражданину ранее, в том числе на личном приеме давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло, гражданину работником общего отдела может быть отказано в личном приеме с разъяснением причины отказа.

2.7. При осуществлении записи на личный прием работник общего отдела регистрирует каждое обращение в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1) и осуществляет запись граждан на прием к проректорам по направлениям деятельности в соответствии с графиком приема.

2.8. Сведения о гражданах, записавшихся на личный прием, направляются курирующему проректору работником общего отдела с приложением обращения и имеющихся материалов по рассматриваемому в обращении вопросу не позднее чем за 7 календарных дней до назначенного дня личного приема.

2.9. В случае изменения даты или времени приема, работник общего отдела заблаговременно до назначенной даты приема информирует об этом заявителя.

2.10. Личный прием ведется в порядке очередности, установленной по результатам предварительной записи. В случае опоздания гражданина на

личный прием, данному гражданину может быть отказано в приеме по решению должностного лица, ведущего прием, если график приема на данный день полностью заполнен.

2.11. Работник общего отдела обеспечивает гражданину заказ пропуска на дату личного приема и сопровождение гражданина в помещение по месту проведения личного приема.

2.12. Личный прием осуществляется в течение установленного графиком (приложение № 2) времени (продолжительность личного приема каждого гражданина составляет не более 15 минут).

2.13. На прием допускаются заявитель, а в случае если он нуждается в посторонней помощи, то и лицо, сопровождающее заявителя.

2.14. При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема гражданина (приложение № 3) вносится соответствующая запись.

2.15. На личный прием не допускаются лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, а также проявляющие аморальное поведение или совершающие противоправные действия.

В указанных случаях привлекаются работники ЧОП и при необходимости вызываются сотрудники полиции.

2.16. В целях защиты прав граждан для пресечения противоправных и коррупционных действий ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

2.17. В случае несогласия гражданина с результатом рассмотрения обращения проректорами Университета, гражданин может обжаловать решение в установленном законом порядке.

### **3. ПРИЕМ ГРАЖДАН**

3.1. Должностные лица проводят прием граждан в помещениях Университета.

3.2. По решению проректора к участию в проведении ими личного приема граждан могут привлекаться работники Университета по курируемому проректором направлению деятельности.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность работнику общего отдела, а представители граждан дополнительно предъявляют доверенность или иные документы подтверждающие их полномочия.

3.4. В случае, если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного

приема, о чем делается запись в карточке личного приема. Свое согласие заявитель подтверждает личной подписью.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается составить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение по существу структурному подразделению, должностному лицу Университета в соответствии с их компетенцией (далее – исполнитель).

3.6.В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов не приводится. Данные сведения заносятся в карточку личного приема.

3.7.Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема заносится должностными лицами в карточку личного приема гражданина, которая по результатам приема подписывается лицом, осуществляющим прием, и передается работнику общего отдела для регистрации.

3.8.Карточки личного приема, содержащие поручения должностных лиц, осуществляющих прием граждан, являются документами внутреннего пользования, выдача копий которых гражданам не осуществляется.

#### **4. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ**

4.1.Контроль исполнения поручений проректоров, данных ими во время личного приема граждан, осуществляется общим отделом.

4.2.Срок исполнения поручений составляет 30 дней со дня регистрации обращения гражданина.

4.3.В случае, если поступивший от исполнителя проект ответа (справка, информация) не соответствует поручению проректора, не содержит необходимой информации, реквизитов и других, предъявляемых к документу требований, сотрудники общего отдела информируют об этом проректора, который на основании резолюции возвращает документ исполнителю с поручением «Для доработки».

4.4.Исполнитель представляет проект ответа (справка, информация) проректору заблаговременно до истечения срока рассмотрения обращения гражданина.

## **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Настоящий Регламент утверждается и вводится в действие приказом ректора Университета.

5.2. Изменения и дополнения в настоящий Регламент вносятся в порядке, установленном локальными актами Университета.

Приложение № 1  
к Регламенту Университета

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Дата	Номер	Дата получения В ОО	Корреспондент	Тема	Способ доставки	Дата приема	Исполнитель	Резолюция

Приложение № 2  
к Регламенту Университета

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Ф.И. О. ведущего прием	Должность	Время
Червинская Александра Павловна	Первый проректор	Понедельник 15:00 – 17:00
Сахарчук Елене Сергеевна	Проректор по образовательной деятельности	Среда 15:00 – 17:00
Агейчева Татьяна Евгеньевна	Проректор по молодежной политике	Четверг 15:00 – 17:00

Приемы ведутся в служебных кабинетах должностных лиц, либо иных помещениях Университета, оборудованных для приема маломобильных групп населения.

Справки по порядку приема: тел. +7 (499) 160-92-00

e-mail: [info@rgust.ru](mailto:info@rgust.ru)



Приложение № 3  
к Регламенту Университета

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. в \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Ф.И.О.

гражданина \_\_\_\_\_

Адрес (электронный адрес), по которому необходимо дать ответ

Количество

обращений \_\_\_\_\_

Повторность: ДА/НЕТ

Содержание просьбы \_\_\_\_\_

Кто проводил прием \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О.)

Направлено письменное обращение.

Направлено в \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Регистрационный номер \_\_\_\_\_

Отметка о результатах приема (*Просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, дан ответ заявителю по письменному обращению и др.*)

Подпись \_\_\_\_\_ лица, \_\_\_\_\_ осуществившего \_\_\_\_\_ прием