



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ «ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»

П Р И К А З

26.01.2021г.

№16-од

г. Липецк

Об организации личного приёма граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в целях обеспечения регулярного приёма посетителей в Учреждении,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
  - а) Инструкцию об организации личного приёма граждан в Учреждении (приложение 1);
  - б) График личного приёма граждан руководящим составом Учреждения (приложение 2).
2. Организацию личного приёма граждан ректором и проректорами возложить на ведущего специалиста по связям с общественностью Крашенинникову Светлану Сергеевну.
3. Приём граждан ректором и проректорами осуществлять в соответствии с утверждённым графиком и предварительной записью.
4. Регистрацию приёма граждан вести в Журнале личного приёма граждан руководящим составом Учреждения (приложение 3). Контроль за выполнением решений, принятых в ходе личного приёма, возложить на лиц, осуществляющих организацию личного приёма.
5. Признать утратившим силу приказ Учреждения от 29.12.2017 №196-од «Об организации личного приёма граждан в институте».
6. М.В. Молчановой, специалисту по учебно-методической работе 1 категории отдела организационно-кадровой работы, обеспечить ознакомление под подпись с настоящим приказом всех заинтересованных работников.
7. Петелиной Е.Ю., начальнику информационно-библиотечного центра, разместить настоящий приказ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор

И.А. Шуйкова

## **Инструкция об организации личного приёма граждан в Учреждении**

1. Инструкция определяет порядок организации личного приёма граждан в Учреждении.

2. Информация о месте и времени личного приёма, о возможности записаться на приём и график приёма размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет <https://iom48.ru/>.

3. Должностное лицо, осуществляющее приём граждан, несёт ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесённым к сфере ведения Учреждения.

4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5. Для ожидающих личного приёма граждан, включая лиц с ограниченными физическими возможностями, используются помещение приёмной, в которой граждане обеспечиваются бумагой и канцелярскими принадлежностями и имеют возможность подачи письменного обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

6. Материально-техническое обеспечение личного приёма граждан возлагается на начальника административно-хозяйственного отдела.

7. Личный приём граждан проводится руководящим составом Учреждения по предварительной записи в рамках утвержденного графика за исключением выходных и праздничных дней.

8. Предварительная запись на личный приём граждан осуществляется по тел. 8 (4742) 32-94-60 с первого рабочего дня на текущий месяц.

9. Руководящий состав Учреждения проводит личный приём граждан в здании по адресу г. Липецк, ул. Циолковского, д. 18.

10. В случае отсутствия ректора (командировка, отпуск, иные обстоятельства), приём осуществляет один из его проректоров. В случае переноса приёма на другой из дней, или изменения времени приёма, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на приём.



11. Проректоры личный приём граждан проводят по месту расположения рабочих кабинетов с соблюдением необходимых мер безопасности.

К участию в проведении личного приёма граждан могут быть привлечены работники Учреждения, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

12. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение, которые фиксируются в журнале личного приёма граждан руководящим составом Учреждения (*далее по тексту* – журнал).

13. 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 приёма, о чём делается запись в журнале, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приёма, даётся письменный ответ.

14. В случае если вопросы, поставленные в устном обращении, требуют дополнительной проработки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, посетителю может быть предложено оставить заявление в письменной форме, о чём производится соответствующая запись в журнале.

15. Ректор (или иное лицо по его поручению) при проведении личного приёма граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- а) удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- б) отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- в) разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приёма, порядок и сроки её рассмотрения.

16. По окончании личного приёма ректор (или иное лицо по его поручению) доводит до сведения заявителя своё решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приёма, если не указан сокращённый срок его исполнения.

17. В случае если поставленные в обращении вопросы не относятся к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться, что фиксируется в журнале.

18. Запись гражданина на личный приём не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения ректором или проректорами, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

19. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, так и в письменной форме, ректор (или иное лицо) ведущее личный приём, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в журнале.

20. Продолжительность личного приёма одного заявителя составляет, как правило, не более 20 (двадцати) минут.

21. Ведение журнала приёма осуществляется лицами, ответственными за организацию и проведение личного приёма граждан.



График  
личного приёма граждан руководящим составом Учреждения <sup>1</sup>

N п/п	Должностное лицо	День приёма	Время приёма	Место приёма
1.	Ректор	вторник	14.00-16.00	ул. Циолковского, д. 18
2.	Проректор по учебно-методической работе	среда	14.00-16.00	ул. Циолковского, д. 18, каб. 207
3.	Проректор по инновационной деятельности и профессиональному образованию	четверг	14.00-16.00	ул. Циолковского, д. 18, каб. 211

---

<sup>1</sup>Примечание: предварительная запись на личный приём осуществляется по тел. 8 (4742) 32-94-60.

**Журнал**  
**личного приёма граждан руководящим составом Учреждения**

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя, серия, номер, дата выдачи документа, удостоверяющего его личность	Адрес, номер телефона на заявителя	Содержание вопроса	Дата приёма	Отметка о результатах приёма (принятое решение)	Ф.И.О., должность лица, проводившего приём	Примечание

Примечание. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплён печатью и заверен ректором Учреждения.