

УТВЕРЖДЕНА:

приказом ректора
ГОО ВПО ДОННМУ
ИМ. М. ГОРЬКОГО

от _____ 2021 года № _____

Инструкция по осуществлению личного приема граждан ректором и проректорами ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО

1. Личный прием граждан в Государственной образовательной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный медицинский университет имени М. Горького» (далее – Университет, ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО) проводится ректором и проректорами по направлению деятельности (за исключением проректора по административно-хозяйственной работе) в соответствии с Графиком личного приема граждан ректором и проректорами ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО.

2. График личного приема граждан ректором и проректорами ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО ежегодно формируется помощником ректора в срок до 25 декабря и утверждается ректором ежегодно до 01 января текущего года. При необходимости в него могут вноситься корректировки.

В 2021 году график личного приема граждан утверждается в срок до 01 сентября.

3. Личный прием граждан в Университете, работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Донецкой Народной Республики, Законом Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», настоящей Инструкцией, Инструкцией по делопроизводству Донецкого национального медицинского университета им. М. Горького, утвержденной приказом ректора ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО от 24.03.2017 № 75, другими нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики, локальными нормативными правовыми актами Университета.

4. Информация о личном приеме (место приема, условия приема, необходимые документы, номера контактных телефонов, адреса электронной почты) размещается на официальном сайте Университета.

5. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи, во время которой устанавливается фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный телефон гражданина, суть вопроса. Предварительная запись осуществляется работниками, осуществляющими организационно-техническое обеспечение административно – распорядительной деятельности ректора и проректоров, осуществляющих личный

прием граждан (далее – ответственные работники). На основании предварительной записи формируется список граждан для личного приема ректором, проректорами.

6. Сведения о гражданах, записавшихся на личный прием, предоставляются ректору, проректорам, осуществляющим личный прием граждан, не позднее 1 рабочего дня до дня осуществления личного приема граждан.

7. В случае отсутствия на рабочем месте лица, ведущего личный прием граждан (временная нетрудоспособность, командировка, иная уважительная причина), в день личного приема граждан, личный прием может быть перенесен на другой день, другое время, о чем не позднее 1 часа до назначенного времени приема информируются записавшиеся на него граждане.

8. Ответственные работники не позднее, чем за 2 дня до запланированной даты личного приема, сообщают гражданам, записанным на личный прием, о времени и месте его проведения, ведут журнал личного приема граждан (приложение 1), карточки личного приема граждан (приложение 2).

9. Гражданин свидетельствует факт предоставления ему разъяснений по интересующему его вопросу личной подписью в журнале личного приема граждан в колонке «Результат рассмотрения обращения»

10. Устное обращение может быть оставлено без рассмотрения, если гражданин не предъявил документы, удостоверяющие его личность, документы, подтверждающие полномочия представителя гражданина; обращение содержит вопросы, которые не относятся к компетенции Университета; гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов; гражданин в ходе личного приема использует нецензурные, оскорбительные слова и выражения.

Решение об оставлении устного обращения без рассмотрения сообщается гражданину непосредственно в ходе личного приема с указанием причин этого решения.

11. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется ответственными работниками с учетом даты и времени обращения, при этом учитывается наличие соответствующей льготы обратившегося (при предъявлении документа, подтверждающего наличие льготы).

12. Приглашение граждан на личный прием, осуществляется посредством телефонной связи, электронной почты, но не позднее, чем за 1 рабочий день до назначенной даты приема.

13. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, представители граждан должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

14. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

15. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина.

В случае направления гражданином письменного заявления ему дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения, а те, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати календарных дней со дня их получения

16. Письменное обращение должно содержать: фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть обращения, дату и личную подпись гражданина. Текст обращения должен поддаваться прочтению, не может содержать нецензурных либо оскорбительных слов или выражений. Рукописные обращения должны быть написаны разборчивым почерком.

В случае несоблюдения этих требований, а также в случае, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с соответствующими разъяснениями не позднее чем через 10 дней со дня его регистрации.

17. Обращения граждан могут быть направлены на электронную почту доверия Университета (doverie@dnmu.ru) (далее – почта доверия). Обращения, направленные на почту доверия, могут содержать личные данные отправителя или быть анонимными.

Обращение, содержащее личные данные отправителя, регистрируется уполномоченным работником Университета (далее – уполномоченный работник) и направляется на исполнение в соответствующее структурное подразделение ГОО ВПО ДОННМУ ИМ. М. ГОРЬКОГО (далее – структурное подразделение). Структурное подразделение в сроки, установленные абзацем вторым пункта 15 настоящей Инструкции, готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов и направляет его уполномоченному работнику, который, в свою очередь, направляет ответ заявителю.

Анонимные обращения не подлежат регистрации, ответ по ним не предоставляется. Информация, изложенная в анонимном обращении, доводится до сведения ректора.

18. По результатам личного приема граждан ежегодно в срок до 20 января ответственные работники готовят и предоставляют помощнику ректора письменные

отчеты (который подписывает лицо, осуществлявшее личный прием), на основании которых в срок до 15 февраля уполномоченное лицо готовит годовой отчет Университета об осуществлении личного приема граждан ректором и проректорами Университета за прошедший год. Отчеты составляются в произвольной форме и должны содержать следующую информацию:

- количество обращений граждан за отчетный период;
- количество устных и письменных ответов, предоставленных в ответ на обращения граждан;
- количество обращений, не относящихся к компетенции Университета, которые были перенаправлены в уполномоченные органы;
- перечень наиболее часто задаваемых вопросов;
- количество обращений, работа по которым еще не завершена.

19. По результатам анализа годового отчета по личному приему граждан в Университете на официальном сайте Университета могут быть размещены ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

Приложение 1
к Инструкции по осуществлению
личного приема ректором и
проректорами
(пункт 8)

Форма журнала личного приема граждан

№ п/п	Фамилия, имя, отчество, телефон	Дата приема граждан	Место работы, должность	Содержание вопроса, обращения	Результат рассмотрения обращения*	Примечания

*некоторые из возможных вариантов результата рассмотрения обращения:

-гражданину дан устный ответ;

-гражданином оформлено письменное обращение (указать реквизиты обращения);

-гражданин направлен для получения консультации в уполномоченном органе (указать каком).

Приложение 2
к Инструкции по осуществлению
личного приема ректором и
проректорами
(пункт 8)

Карточка личного приема граждан

Фамилия, имя, отчество _____

Адрес _____, телефон _____

Место работы _____, должность _____

Дата приема Фамилия, имя, отчество лица, ведущего прием	Содержание предложения, заявление или жалобы	Результат рассмотрения предложения, заявление или жалобы

Заключение _____
