Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом НИУ ВШЭ

от 15.02.2019 № 6.18.1-01/1502-04

Порядок организации личного приема граждан в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики»

**1. Общие положения**

* 1. Порядок организации личного приема граждан в Национальном исследовательском университете «Высшая школа экономики» (далее соответственно – Порядок, НИУ ВШЭ) определяет правила проведения личного приема граждан ректором, научным руководителем, президентом, вице-президентами, ученым секретарем, первыми проректорами, проректорами, старшими директорами и директорами по направлениям деятельности, руководителем аппарата, директорами филиалов, деканами факультетов, руководителями департаментов и школ НИУ ВШЭ, порядок рассмотрения полученных во время личного приема устных и письменных обращений граждан и принятия по ним решений.
  2. Порядок распространяется на иностранных граждан и лиц без гражданства.
  3. Порядок и изменения в него утверждаются приказом НИУ ВШЭ.

**2. Запись на личный прием**

* 1. Запись на личный прием производится:
     1. к президенту – работниками секретариата президента Секретариата университета;
     2. к научному руководителю – работниками секретариата научного руководителя Секретариата университета;
     3. к ректору – работниками секретариата ректора Секретариата университета;
     4. к вице-президентам, первым проректорам, проректорам, старшим директорам и директорам по направлениям деятельности, руководителю аппарата, директорам филиалов, деканам факультетов, руководителям департаментов и школ – работниками, определенными Руководителями в качестве ответственных за организацию личного приема граждан (далее соответственно – Руководители, работники, ответственные за организацию приема граждан).
  2. На персональных интернет-страницах Руководителей на корпоративном сайте (портале) НИУ ВШЭ размещается информация:
     1. о работниках, ответственных за организацию приема граждан, с указанием должности, фамилий, имен, отчеств указанных работников, их телефонов, корпоративных электронных адресов;
     2. о днях и часах приема Руководителей.
  3. Запись на прием производится в рабочее время по телефону или по адресу корпоративной электронной почты работника, ответственного за организацию приема граждан, размещенных на персональной интернет-странице Руководителя, не позднее, чем за 3 рабочих дня до предполагаемой даты. При записи указывается краткое содержание вопросов к Руководителю.
  4. В случае, если на вопрос/вопросы в обращении неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель вправе принять решение о безосновательности обращения за записью о личном приеме при условии, что очередное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.
  5. О месте и времени личного приема/безосновательности личного приема гражданину сообщается по телефону в устной форме и/или по электронному адресу, указанному гражданином при записи на прием.

**3. Организация личного приема граждан**

* 1. Личный прием граждан осуществляется, как правило, не реже одного раза в месяц. Руководитель вправе установить иную периодичность и последовательность осуществления личного приема граждан.
  2. Подготовка материалов к личному приему граждан осуществляется работниками, ответственными за организацию приема граждан.
  3. Материалы к личному приему граждан не менее чем за 2 рабочих дня до даты его проведения представляются Руководителю, осуществляющему прием.
  4. Прием граждан проводится в служебном кабинете Руководителя, либо в специально оборудованном помещении, оснащенном оргтехникой и приспособленном для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
  5. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) Руководителя, к которому записан на прием гражданин, прием осуществляет лицо, на которое возложено исполнение полномочий Руководителя на период его отсутствия, либо переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется по телефону и/или по электронному адресу заранее работником, ответственным за организацию приема граждан, производившим предварительную запись.
  6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
  7. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в электронном журнале личного приема граждан, примерная форма которого приведена в приложении к Порядку.
  8. В случае 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях, по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ, который по желанию гражданина может быть направлен также по электронному адресу, указанному гражданином при записи на прием.
  9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не связано с деятельностью НИУ ВШЭ, либо не входит в компетенцию Руководителя, осуществляющего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
  10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
  11. По результатам личного приема гражданин имеет право оформить обращение в письменной форме. Письменное обращение оформляется и рассматривается в соответствии с локальным нормативным актом НИУ ВШЭ.
  12. Результат личного приема фиксируется в карточке личного приема гражданина, которая ведется работниками, ответственными за организацию приема граждан.