УТВЕРЖДЕНО

приказом НИУ ВШЭ

от 27.05.2013

№ 6.18.1-01/2705-01

ПОРЯДОК

ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

В НАЦИОНАЛЬНОМ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

«ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила организации личного приема граждан ректором, научным руководителем, ученым секретарем, первыми проректорами, проректорами, директорами по направлениям деятельности, директорами филиалов, деканами и заведующими отделений Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (далее – Руководители, НИУ ВШЭ), рассмотрения полученных во время личного приема обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан и принятия по ним решений.

1.2. Координацию деятельности по организации личного приема граждан осуществляет проректор НИУ ВШЭ в соответствии с установленным в НИУ ВШЭ распределением обязанностей (далее - координирующий руководитель).

2. Предварительная запись на личный прием

2.1. Предварительная запись на личный прием производится:

2.1.1. к ректору – работниками Секретариата ректора Секретариата университета;

2.1.2. к научному руководителю – работниками Секретариата научного руководителя Секретариата университета;

2.1.3. к первым проректорам, проректорам, директорам по направлениям деятельности, директорам филиалов, деканами и заведующими факультетов - работниками, определенными данными Руководителями в качестве ответственных за организацию приема граждан (далее – работники, ответственные за организацию приема граждан).

2.2. Информация о работниках, ответственных за организацию приема граждан, размещается Дирекцией по порталам на корпоративном портале (сайте) НИУ ВШЭ http://www.hse.ru/ и на личных страницах Руководителей, с указанием фамилий, имен, отчеств работников, ответственных за организацию приема граждан, их телефонов, электронных адресов.

2.3. Информация о часах приема Руководителей размещается:

- на корпоративном портале (сайте) НИУ ВШЭ <http://www.hse.ru/> в разделе «Обращения и личный прием граждан в НИУ ВШЭ»;

- на соответствующих вывесках (стендах) руководителя, осуществляющего личный прием граждан.

2.4. Запись на прием производится по телефону в рабочее время или по форме, размещенной на корпоративном портале (сайте) НИУ ВШЭ http://www.hse.ru/ в разделе «Обращения и личный прием граждан в НИУ ВШЭ» не позднее, чем за 3 рабочих дня до предполагаемой даты. При записи указывается краткое содержание вопросов к Руководителю.

2.5. О месте и времени приема гражданину сообщается по телефону в устной форме и/или по электронному адресу, указанному при заполнении формы.

3. Организация личного приема граждан Руководителями

3.1. Ректор и научный руководитель осуществляют личный прием граждан по адресу: Москва, ул. Мясницкая, д. 20 не реже одного раза в месяц (дата и время приема определяются непосредственно ректором и научным руководителем).

3.2. Иные Руководители осуществляют личный прием посетителей не реже двух раз в месяц.

3.3. Подготовка материалов к личному приему граждан осуществляется работниками, ответственными за организацию приема граждан, а также работниками структурных подразделений НИУ ВШЭ, ответственными за работу с обращениями граждан.

3.4. Материалы к личному приему граждан не менее чем за 2 рабочих дня до даты его проведения представляются Руководителю, осуществляющему прием.

3.5. Прием граждан проводится в служебных кабинетах руководителей, осуществляющих прием, либо в специально оборудованном помещении, оснащенном компьютерами и оргтехникой и приспособленном для лиц с ограниченными физическими возможностями.

3.6. 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 заранее работником, ответственным за организацию приема граждан, производившим предварительную запись.

3.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.8. Содержание обращения гражданина (письменного или устного) заносится в карточку личного приема. Ответ на обращение дается устно в ходе личного приема, содержание решения вопроса заносится в карточку личного приема гражданина. По результатам личного приема гражданин имеет право оформить обращение в письменной форме. Письменное обращение оформляется и рассматривается в соответствии с локальными актами НИУ ВШЭ.

3.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Руководителя, осуществляющего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.11. Результаты личного приема фиксируются в карточках личного приема граждан, которые ведутся работниками, ответственными за организацию приема граждан, в электронном виде по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

3.12. Информация по итогам личного приема граждан представляется работниками, ответственными за организацию приема граждан, координирующему руководителю по его запросу.