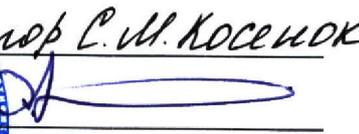


	Система менеджмента качества	СМК СурГУ РИ-4.10.1-26	
		Порядок организации приема граждан ректором по личным вопросам	Редакция № 1 стр. 1 из 8

УТВЕРЖДАЮ

Ректор С. М. Косенко

 18 февраля 2026 г.

Рабочая инструкция

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН РЕКТОРОМ ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

РИ-4.10.1-26

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Фамилия И. О.	Подпись	Дата
Первый проректор	Даниленко И. Н.		18.01.2026
Начальник административного отдела	Ахметова А. В.		18.02.2026
Начальник правового отдела	Шоров В. В.		18.02.2026
Инженер по качеству 1 категории отдела менеджмента качества образования	Ткачева Э. С.		18.02.2026

СОСТАВИЛ:

Помощник ректора	Розлован В. В.		18.02.2026
------------------	----------------	--	------------

Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Нормативные правовые основания.....	3
3. Общие положения	3
4. Предварительная запись на личный прием	3
5. Внеочередной личный прием	4
6. Отказ в записи на личный прием	5
7. Прием граждан ректором.....	5
Лист регистрации изменений	7
Лист ознакомления	8

Список используемых сокращений

РИ	– рабочая инструкция
БУ ВО	– бюджетное учреждение высшего образования

СурГУ

1. Назначение и область применения

1.1. Рабочая инструкция (далее – РИ) устанавливает порядок организации приема граждан: работников, обучающихся, лиц, окончивших вуз, ранее работавших в вузе и т. п. ректором бюджетного учреждения высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа–Югры «Сургутский государственный университет» (далее – Университет, СурГУ), рассмотрения полученных во время личного приема обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, принятия по ним соответствующих решений, в рамках собственной компетенции, и, при необходимости, направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. РИ обязательна к применению всеми работниками СурГУ и гражданами, принимающими участие в процедуре личного взаимодействия с ректором СурГУ.

2. Нормативные правовые основания

2.1. РИ разработана на основе следующих нормативных документов:

- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2006 № 338 «Об организации личного приема граждан Российской Федерации в Министерстве образования и науки Российской Федерации», Приложение № 1 «Порядок организации личного приема граждан в Министерстве образования и науки Российской Федерации»;
- Устава БУ ВО «Сургутский государственный университет»;
- локально-нормативных актов Университета.

3. Общие положения

3.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции Университета, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы.

3.2. Координацию приема по личным вопросам граждан осуществляет помощник ректора.

3.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков рассмотрения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4. Предварительная запись на личный прием

4.1. Прием ректором проводится по предварительной записи референтом приемной ректора или помощником ректора (далее – координатор) по адресу: г. Сургут, пр-т Ленина 1, к. 333.

4.2. Запись на личный прием может быть осуществлена гражданином одним из следующих способов:

- устно по номеру телефона: 8 (3462) 76-29-00;
- устно по адресу: г. Сургут, пр. Ленина, д.1, кабинет 333 (приемная ректора);
- в электронном виде, путем направления по адресу электронной почты: secretar@surgu.ru электронного письма о личном приеме, составленного в произвольной форме (в теме письма необходимо указать «На прием»), или путем заполнения специальной формы на сайте Университета;
- письменно, путем направления по почтовой связи в адрес Университета письма с просьбой о личном приеме.

4.3. В обращении (устном или письменном) необходимо указать:

- Ф. И. О., отношение к Университету (работник, преподаватель, выпускник и др.);
- почтовый адрес или иные контактные данные (адрес электронной почты, номер телефона, иные каналы связи), по которому гражданину должно быть направлено подтверждение о записи на личный прием или иная информация (отказ в записи на личный прием; информация о переносе даты или времени личного приема ввиду экстренных обстоятельств и т. п.);
- суть обращения, заявления или жалобы. В случае необходимости подтверждения изложенных сведений рекомендуется приложить к письменному обращению документы или материалы, или взять их с собой на личный прием;
- о ранее направленных в Университет обращениях и результатах их рассмотрения, с указанием их регистрационных данных (при наличии).

4.4. Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, координатор отказывает гражданину в приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

4.5. Дата личного приема назначается с учетом графика личного приема граждан ректором.

4.6. О месте и времени приема заявителю сообщается либо непосредственно в момент записи, если имеется такая возможность, либо по электронной почте, телефону или иному каналу связи, оставленному заявителем.

4.7. В зависимости от содержания обращения заявителя рассмотрение вопроса может быть переадресовано координатором соответствующему проректору по направлению деятельности.

4.8. При невозможности решения вопроса заявителя подразделением Университета, несогласии заявителя с полученным результатом рассмотрения, или отказе заявителя от предложенного рассмотрения его обращения в подразделении Университета, к компетенции которого относится его вопрос, гражданину будет предложен прием у ректора.

5. Внеочередной личный прием

5.1. Право на внеочередной личный прием к ректору имеют следующие категории граждан:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и ордена Трудовой Славы;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, а также лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», «Житель осажденного Севастополя», «Житель осажденного Сталинграда»;
- инвалиды I и II групп, законные представители детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- граждане, сопровождающие указанных лиц (не более одного сопровождающего).

5.2. При записи на личный прием гражданину необходимо сообщить координатору о наличии права на внеочередной прием. Подтверждение права осуществляется при личной явке посредством предъявления документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего соответствующую категорию (удостоверение, справка, ветеранское удостоверение и т. п.).

5.3. Организация внеочередного приема осуществляется путем назначения гражданину времени приема до наступления времени приема иных граждан, записанных на данную

дату. При невозможности явки гражданина в предложенное время ему обеспечивается выбор иного времени внеочередного приема в ближайшую доступную дату.

5.4. Координатор ведет учет граждан, реализовавших право на внеочередной прием, с указанием категории льготы и даты приема.

6. Отказ в записи на личный прием

6.1. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием по следующим основаниям:

- вопрос не относится к компетенции Университета;
- в случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении гражданина о личном приеме не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение гражданина, включая приложенные к нему документы и материалы, содержит угрозу жизни, здоровью и имуществу ректора и/или членов его семьи.

6.2. В случае отказа гражданину в личном приеме работник Университета уведомляет гражданина (указанным гражданином способом) об отказе в записи на личный прием с указанием причин отказа.

7. Прием граждан ректором

7.1. Ректор проводит прием граждан по вторникам в 16:00 в служебных кабинетах здания Университета, расположенного по адресу: г. Сургут, пр-т Ленина, д. 1.

7.2. По решению ректора к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники Университета, представитель первичной профсоюзной организации работников и представитель первичной профсоюзной организации обучающихся.

7.3. При личном приеме у гражданина проверяется документ, удостоверяющий его личность. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность гражданина, пришедшего на личный прием, гражданину может быть отказано в личном приеме. В данном случае гражданин может осуществить повторную запись на личный прием в установленном порядке.

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

7.5. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен.

7.6. В случаях, если на личном приеме у гражданина возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в Университете и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу подразделениями Университета в соответствии с их компетенцией.

Письменное обращение подлежит регистрации в день приема и рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

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

7.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ректора Университета или не связаны с Университетом, гражданину, по возможности, дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

СургГУ

