

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

Ухтинский техникум железнодорожного транспорта – филиал федерального  
государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Петербургский государственный университет  
путей сообщения Императора Александра I»  
(УТЖТ – филиал ПГУПС)

УТВЕРЖДЕНО И  
ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ  
приказом УТЖТ - филиала  
ПГУПС  
от 30.11.2017 № 105

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

---

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН  
В УТЖТ-ФИЛИАЛЕ ПГУПС**

**УФ СМК РД 7.2.02-2014**

Экз. №   1  

Копия №

## ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНО начальником отдела кадров.
2. ВВЕДЕНО – взамен УФ СМК РД 7.2.02-2014 Положения об организации личного приема граждан в УТЖТ- филиале ПГУПС (версия 1), утвержденного приказом директора № 1049 от 29.12.2014.
3. ПРИНЯТО решением Совета УТЖТ – филиала ПГУПС от 29.11.2017, протокол № 106
4. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом директора УТЖТ – филиала ПГУПС от 30.11.2017 № 105
5. Периодичность проверки 5 лет.

## Содержание

1. Область применения .....	4
2. Нормативные ссылки .....	4
3. Термины и определения.....	4
4. Обозначения и сокращения.....	4
5. Ответственность и полномочия.....	5
6. Общие положения .....	5
7. Подготовка материалов к приему. ....	5
8. Порядок организации приема граждан. ....	6
9. Порядок учета обращений граждан. ....	6
10. Осуществление контроля. ....	6
11. Согласование, хранение, рассылка и изменения.....	7
Приложение А Форма журнала учета обращения граждан .....	8
Лист согласования.....	9
Лист ознакомления.....	10
Лист регистрации изменений.....	11
Лист учета периодических проверок.....	12

## 1. Область применения

1.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом, действующим в пределах Ухтинского техникума железнодорожного транспорта – филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» далее (УТЖТ - филиал ПГУПС). Положение регулирует личный прием граждан администрацией техникума.

1.2. Настоящее Положение входит в состав документов системы менеджмента качества.

## 2. Нормативные ссылки

В настоящем Положении использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.

СМК ДП 4.2.03-2013 Система менеджмента качества. Документированная процедура. Общие требования к построению, изложению и оформлению документации системы менеджмента качества.

СМК ДП 4.2.01-2013 Система менеджмента качества. Документированная процедура. Управление документацией.

СМК ДП 4.2.04-2013 Система менеджмента качества. Документированная процедура. Нормоконтроль документации системы менеджмента качества.

СМК МИ 3.1.01-2011 Система менеджмента качества. Методическая инструкция. Термины и определения в области управления качеством в области высшего и среднего профессионального образования.

Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I»

Положение об УТЖТ – филиале ПГУПС.

## 3. Термины и определения

В настоящем Положении применяются термины и определения в соответствии с ISO 9000, СМК МИ 3.1.01.

## 4. Обозначения и сокращения

В настоящем Положении применяются следующие сокращения  
техникум – Ухтинский техникум железнодорожного транспорта – филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» (УТЖТ - филиал ПГУПС) ;

СМК – система менеджмента качества;

## 5. Ответственность и полномочия

5.1. Настоящее Положение принимается решением Совета техникума и утверждается директором техникума.

5.2. Ответственность за реализацию данного Положения несут заместители директора техникума, заведующие очным и заочным отделениями.

## 6. Общие положения

6.1. Личный прием граждан осуществляется по вопросам, входящим в компетенцию Ухтинского техникума железнодорожного транспорта – филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» далее (УТЖТ - филиал ПГУПС).

6.2. Личный прием граждан осуществляется: директором техникума, заместителем директора по учебной работе, заместителем директора по учебно-производственной работе, заместителем директора по безопасности, заместителем директора по воспитательной работе, заместителем директора по административно-хозяйственной части, заместителем директора по экономике, заведующими очным и заочным отделениями, далее (должностными лицами) согласно графику приёма, утверждаемому приказом директора УТЖТ - филиала ПГУПС

## 7. Подготовка материалов к приему.

Запись на прием осуществляется ежедневно с 08-30 до 16-30 с перерывом с 11-30 до 12-00 (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней):

- к директору техникума, заместителям директора техникума - в приёмной директора инспектором (далее сотрудник) и по телефону 75-16-53;
- к заведующим очным отделением – секретарём учебной части (далее сотрудник) и по телефону 75-27-99;
- к заведующему заочным отделением - секретарём учебной части (далее сотрудник) в заочном отделении и по телефону 75-08-06.

Производя предварительную запись на прием, сотрудник, выслушав посетителя, составляет краткую запись существа вопроса заявителя и вместе с другими сведениями заносит ее в журнал учета личного приема граждан по установленной форме (приложение А).

Во время записи сотрудник разъясняет гражданину о возможности рассмотрения его обращения.

Обращение граждан должно соответствовать следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции УТЖТ – филиала ПГУПС;
- заявление гражданина должно сопровождаться (при необходимости) материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, такое заявление не принимается, в предварительной записи на прием отказывается с разъяснением причины отказа.

Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию УТЖТ – филиала ПГУПС, сотрудник разъясняет гражданину его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Устные заявления граждан о личном приеме рассматриваются и принимаются равно, как и письменные.

## **8. Порядок организации приема граждан.**

8.1. Должностные лица осуществляют прием граждан по согласованному графику, который доводится до сведения посетителей по телефону сотрудником, размещается на стенде и сайте УТЖТ – филиала ПГУПС.

8.2. Приём граждан ведётся в порядке очередности. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на приём не допускаются.

8.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и гражданство (паспорт гражданина Российской Федерации - у гражданина Российской Федерации; документы, удостоверяющие личность и гражданство иностранного гражданина, - у иностранного гражданина; документы, удостоверяющие личность, у лица без гражданства), или документы, их заменяющие.

При отказе гражданина предъявить указанные документы обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

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 должностным лицом осуществляющим прием (при необходимости) - с привлечением работника структурного подразделения, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос. В данном случае делается запись в соответствующем журнале по результатам рассмотрения устного обращения.

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

8.4. Должностным лицом после приема гражданина может быть дано поручение руководителю структурного подразделения по рассмотрению данного обращения. Срок рассмотрения устного обращения 14 дней. В случае если для рассмотрения обращения требуется дополнительная проверка, срок рассмотрения составляет 30 дней. Исполнитель по результатам рассмотрения готовит письменный ответ заявителю, подлежащий регистрации в установленном порядке в журнале. В остальных случаях каждый гражданин имеет возможность оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

## **9. Порядок учета обращений граждан.**

9.1. Учет, регистрация всех материалов о личном приеме производится в журнале в установленном порядке.

9.2. Сотрудник проводит систематический анализ (1 раз в квартал) количества заявлений на личный прием, состава заявителей, содержания поставленных вопросов и результатов их решения.

## **10. Осуществление контроля.**

Контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения письменных и устных обращений граждан должностному лицу по личным вопросам возлагается на сотрудника.

## 11. Согласование, хранение, рассылка и изменения.

11.1. Согласование настоящего Положения осуществляется с заместителем директора по учебной работе, заместителем директора по учебно-производственной работе, заместителем директора по безопасности, заместителем директора по воспитательной работе, заместителем директора по административно-хозяйственной части, заместителем директора по экономике, заведующими очным и заочным отделениями, ведущим юрисконсультom, лицом осуществляющим нормоконтроль и оформляется в «Листе согласования».

11.2. Нормоконтроль настоящего Положения осуществляется в соответствии с СМК ДП 4.2.04.

11.3. Ответственность за хранение подлинника возлагается на заместителя директора по учебной работе, ответственность за тиражирование на начальника ИВЦ, ответственность за рассылку учтенных рабочих экземпляров абонентам возлагается на инспектора (приемная директора).

11.4. Рассылка учтенных рабочих экземпляров осуществляется: инспектору (приемная директора), заместителю директора по учебной работе, заместителю директора по учебно-производственной работе, заместителю директора по безопасности, заместителю директора по воспитательной работе, заместителю директора по административно-хозяйственной части, заместителю директора по экономике, заведующим очным и заочным отделениями, председателю первичной профсоюзной организации работников, председателю первичной профсоюзной организации студентов.

11.5. Выдача учтенных рабочих экземпляров регистрируется согласно СМК ДП 4.2.01.

11.6. Изменения настоящего Положения должно производиться в соответствии с СМК ДП 4.2.01 и оформляться в Листе регистрации изменений.

**Приложение А**  
( обязательное)

**Форма журнала учета обращения граждан**

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата время записи	Дата, время приема	Ф.И.О. посетителя	Адрес, телефон посетителя	Краткое содержание обращения	Кто проводил приём	Отметка о результатах приема
1	2	3	4	5	6	7	8







