

**РЕГЛАМЕНТ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СФТИ НИЯУ МИФИ
(далее РЕГЛАМЕНТ)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Регламент о порядке рассмотрения устных и письменных обращений граждан в СФТИ НИ ЯУ МИ ФИ принят в целях соблюдения прав граждан на своевременное рассмотрение их обращений , принятию по ним решений и даче заявителям ответов в установленный настоящим Регламентом срок.
2. Регламент определяет сроки и последовательность рассмотрения поступивших в СФТИ НИЯУ МИФИ обращения (-ий) граждан.
3. Настоящий Регламент не заменяет и не подменяет действующие на момент его принятия локальные акты СФТИ НИЯУ МИФИ , регулирующие порядок рассмотрения заявлений и обращений , а дополняет их в той части , которая затрагивается Регламентом.
4. Настоящий Регламент регулирует порядок рассмотрения обращений граждан, не являющихся работниками СФТИ НИЯУ МИФИ.
5. Рассмотрение обращений работников СФТИ НИЯУ МИФИ производится в порядке и сроки , установленные действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
6. Регламент не распространяет свое действие на обращения юридических лиц и их представителей по вопросам исполнения сторонами договорных обязательств. Порядок рассмотрения обращений , указанных в настоящем пункте лиц , производится в порядке , определенном заключенным между сторонами договором (договорами).

2. КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ. ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ.

1. Право на обращение в СФТИ НИЯУ МИФИ имеют граждане Российской Федерации, лица без гражданства, постоянно или временно проживающие на

территории Российской Федерации по вопросам, относящимся к компетенции СФТИ НИЯУ МИФИ.

2. Граждане могут обратиться в СФТИ НИЯУ МИФИ лично, а также направлять письменные индивидуальные и/или коллективные обращения в адрес СФТИ НИЯУ МИФИ как в письменной форме, так и в виде электронного письма.

3. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

1. Любое направляемое в адрес СФТИ НИЯУ МИФИ обращение должно содержать сведения о лице, его направившего (фамилию, имя и отчество), контактную информацию, а именно: телефоны, по которым можно связаться с заявителем, адрес электронной почты и, по желанию заявителя, адрес (номер абонентского ящика) для направления ответов заявителю в письменной форме. Отсутствие в обращении контактной информации исключает направление заявителю ответов в установленные Регламентом сроки, за исключением случаев, когда заявитель лично пришел в согласованный срок для получения ответа на свое обращение.
2. Обращение должно относиться к компетенции СФТИ НИЯУ МИФИ и касаться образовательных процессов и деятельности, прямо и/или косвенно их касающихся, и содержать четко поставленный вопрос или описание ситуации, которую необходимо разрешить. Текст обращения должен быть разборчивым и доступным для прочтения.
3. Не подлежат рассмотрению обращения, поступившие в СФТИ НИЯУ МИФИ, содержащие кляузнический характер, нецензурные выражения и носящие оскорбительный характер в адрес руководителя и работников СФТИ НИЯУ МИФИ, а также обращения, не содержащие сведения о лице, его подавшем, а в случае письменного обращения, не имеющего подписи лица.
4. Обращения, содержащие сведения о нарушении личных прав и интересов заявителя и содержащие признаки административного правонарушения и/или уголовного преступления направляются непосредственно заявителем в государственные органы, уполномоченные на рассмотрение данных обращений.
5. СФТИ НИЯУ МИФИ не является посредником для передачи обращений, указанных в пункте 4 настоящего раздела, в государственные органы, уполномоченные на их рассмотрение. Поступившие в адрес СФТИ НИЯУ МИФИ подобные заявления возвращаются без регистрации непосредственно лицу, лично представившему данное обращение, либо простым почтовым отправлением (в

случае указания в обращении адреса), либо в виде электронного документа с кратким разъяснением заявителю о необходимости обращения за защитой своих прав в компетентные органы.

- 5.1. Исключения составляют обращения несовершеннолетних граждан и их законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов, попечителей и т.д.) по вопросам, касающимся нарушений законных прав и интересов несовершеннолетних (детей, усыновленных, опекаемых, находящихся на попечении и т.д.), совершеннолетних граждан, обучающихся в СФТИ НИЯУ МИФИ и не имеющих постоянной регистрации по месту жительства на территории ЗАТО г. Снежинск, а также лиц, в отношении которых достоверно известно, что они в силу своих умственных и/или физических недостатков не могут самостоятельно организовать обращение в правоохранительные органы.
- 5.2. При поступлении в СФТИ НИЯУ МИФИ обращений граждан, указанных в подпункте 5.1. пункта 5 настоящего раздела данные обращения регистрируются в Отделе делопроизводства и документооборота СФТИ НИЯУ МИФИ и незамедлительно (в течение 1 рабочего дня с момента регистрации) направляются в правоохранительные органы или органы прокуратуры для принятия своевременных решений, о чем заявителю дается письменный, устный или в виде электронного документа ответ, в установленные Регламентом сроки.

4. ПОРЯДОК и СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ФОРМЫ ОТВЕТОВ

1. Обращение гражданина (граждан), поступившее в письменной форме в СФТИ НИЯУ МИФИ подлежит регистрации в Отделе делопроизводства и документооборота в течение 3-х рабочих дней с момента поступления. На обращении, поступившему в письменной форме проставляется штамп СФТИ НИЯУ МИФИ, присваивается индивидуальный номер и указывается дата регистрации.
2. Обращение в день регистрации направляется на ознакомление руководителю СФТИ НИЯУ МИФИ и может быть рассмотрено им лично, либо руководитель СФТИ НИЯУ МИФИ поручает рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю руководителю конкретного структурного подразделения, в чью компетенцию входит разрешение вопроса, указанного в обращении. Руководитель структурного подразделения рассматривает обращение лично, либо поручает рассмотрение обращения конкретному подчиненному сотруднику,

являющемуся более компетентным по рассматриваемому вопросу. Рассмотрение обращения может быть поручено руководителем СФТИ НИЯУ МИФИ конкретному лицу, обладающему достаточной компетенцией по вопросу, указанному в обращении. Ссылка на конкретное лицо и/или структурное подразделение производится в виде визы, накладываемой руководителем СФТИ НИЯУ МИФИ (лицом его замещающим) непосредственно на обращении гражданина.

3. Срок рассмотрения обращения гражданина исчисляется в календарных днях и составляет не более 30 дней с момента регистрации обращения в Отделе делопроизводства и документооборота СФТИ НИЯУ МИФИ.
4. Ответы на обращения граждан могут быть в устной форме в виде дачи ответа непосредственно руководителем СФТИ НИЯУ МИФИ (лицом его замещающим, лицом обладающим доверенностью ректора НИЯУ МИФИ на представление интересов НИЯУ МИФИ/СФТИ НИЯУ МИФИ) на личном приеме гражданина, телефонограммой или в письменной форме, в виде почтового отправления в пункт назначения, указанный в обращении заявителя, или в виде электронного документа.
5. Если обращение гражданина поступило в СФТИ НИЯУ МИФИ в трех перечисленных в Регламенте формах: устной и письменной форме, и в виде электронного письма, но содержание всех трех обращений одинаково, то ответ дается один в любой из указанных форм, о чем делается отметка в соответствующих журналах Отдела делопроизводства и документооборота СФТИ НИЯУ МИФИ.
6. Ответ на обращение, который дается в письменной форме, подготавливается непосредственным исполнителем, подписывается руководителем, лицом, его замещающим, либо лицом, уполномоченным на рассмотрение данных обращений доверенностью ректора НИЯУ МИФИ.
7. В исключительных случаях, если обращение содержит трудноразрешимые вопросы, ответы на которые необходимо получать из НИЯУ МИФИ, с учетом отдаленности последнего, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен на срок, необходимый для получения необходимой информации, о чем делается отметка на самом обращении гражданина, а последнему о принятом решении сообщается всеми доступными способами (посредством телефонной, факсимильной связи, почтовым отправлением, личного приема гражданина, смс-сообщением, в виде электронного документа и т.д.)

Срок, на который продлевается рассмотрение обращения должен быть разумным.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦ, РАССМАТРИВАЮЩИХ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

1. Лицо , непосредственно рассма тривающее обращение гражданина, зарегистрированное должным образом , несет персональную ответственность за соблюдением сроков , определенных Регламентом на рассмотрение обращения , полноту ответов и подготовку компетентного ответа на обращение.
2. Руководители структурных подразделений несут ответственность за соблюдением подчиненными Регламента и своевременное представление руководителю СФТИ НИЯУ МИФИ (лицу, его замещающего) на подпись ответа на обращение.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Лицу может быть отказано в личном приеме в случае , если лицу ранее уже давались ответы по его вопросу.
2. Прием обращений граждан и дача ответов на них производится без взимания платы.
3. Гражданин имеет право отозвать свое обращение в любое время в течение срока, предоставленного на рассмотрение данного обращения, о чем делается отметка в Отделе делопроизводства и документооборота СФТИ НИЯУ МИФИ в журнале регистрации данного обращения.
4. Запись на личный прием к руководителю СФТИ НИЯУ МИФИ осуществляется по телефонам: (35146) 32432; 37064.
5. Письменные обращения граждан и ответы на них (в случае, если ответ был дан в письменной форме) после исполнения хранятся в Отделе делопроизводства и документооборота в течение срока , установленного для хранения данной категории документов.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ К ПРИКАЗУ ОТ 25.07.2011 г. № _____