

_____ Коломеец С.Е.
« ___ » _____ 2026г.

ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и регламентирует правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме, включая обращения через электронные каналы связи.

1.3. Обращения граждан могут поступать через следующие каналы:

- электронная почта, указанная на официальном сайте Исполнителя;
- через форму обратной связи на сайте Исполнителя.

1.4. Виды обращений:

Предложение – обращение, направленное на улучшение деятельности образовательной программы, онлайн-платформы, методов обучения и т. д.

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями Исполнителя.

1.5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если срок рассмотрения истек или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

1.6. Не считаются повторными письма одного и того же автора по разным вопросам.

1.7. Анонимные обращения не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.8. Конфиденциальность:

Обработка персональных данных, содержащихся в обращениях, осуществляется с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

Все обращения должны обрабатываться с соблюдением мер по защите данных от несанкционированного доступа и утраты.

2. Организация работы с обращениями граждан

2.1. Прием обращений осуществляется через электронные каналы связи. Все обращения подлежат регистрации в электронном журнале учета обращений граждан.

2.2. Организацию работы с обращениями граждан осуществляет индивидуальный предприниматель либо уполномоченное им лицо.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от иных направлений документооборота.

2.4. Обращения граждан рассматриваются в срок не более 30 календарных дней со дня их регистрации. Продление срока рассмотрения осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, с уведомлением заявителя.

2.5. Порядок рассмотрения обращения включает:

- регистрацию обращения;
- передачу на рассмотрение индивидуальному предпринимателю или уполномоченному лицу;
- подготовку и направление ответа заявителю в установленный срок.

2.6. Ответ направляется заявителю в форме, в которой было подано обращение, если иной способ получения ответа не указан заявителем.

2.7. Обращения и ответы на них хранятся в системе учета не менее 5 лет с момента завершения их рассмотрения с соблюдением требований законодательства Российской Федерации.

3. Прием и регистрация обращений граждан

3.1. Все поступающие в адрес индивидуального предпринимателя обращения граждан подлежат регистрации в день их поступления.

Информационные запросы справочного характера, не требующие принятия решений и дополнительного изучения, могут рассматриваться без регистрации.

3.2. К информационным запросам справочного характера относятся:

- вопросы о стоимости образовательных программ;
- уточнение сроков обучения;
- вопросы о порядке поступления и перечне необходимых документов;
- технические вопросы, не связанные с нарушением прав заявителя.

После предоставления ответа такие запросы считаются исполненными.

3.3. Обращения, содержащие копии документов (дипломов, сертификатов и иных подтверждающих материалов), хранятся в электронной системе учета обращений. Запрос подлинников документов осуществляется только в случаях, предусмотренных законодательством или договором.

3.4. Каждое зарегистрированное обращение фиксируется в журнале учета обращений с указанием:

- даты регистрации;
- фамилии, имени, отчества заявителя (при наличии);
- способа поступления обращения;
- краткого содержания;
- срока рассмотрения.

3.5. После регистрации обращение передается индивидуальному предпринимателю либо уполномоченному им лицу для организации рассмотрения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение индивидуальному предпринимателю либо уполномоченному им лицу. Сведения о передаче фиксируются в системе учета обращений.

4.2. Письменные обращения рассматриваются в срок не более 30 календарных дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, при необходимости дополнительного изучения изложенных в обращении обстоятельств, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением заявителя о причинах продления.

4.3. Не допускается рассмотрение обращения лицом, действия (бездействие) которого обжалуются.

Анонимные обращения не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.4. Ответ на обращение направляется заявителю в форме, в которой обращение было получено, если иной способ ответа не указан заявителем.

Ответ должен содержать:

- сведения о рассмотрении поставленных вопросов;
- принятые меры либо мотивированное разъяснение причин отказа;
- дату и регистрационный номер ответа;
- подпись индивидуального предпринимателя либо уполномоченного лица.

4.5. В случае если обращение содержит несколько вопросов, ответ предоставляется по каждому из них.

4.6. Обращение считается рассмотренным после направления заявителю ответа в установленный срок.

5. Контроль за рассмотрением обращений граждан

5.1. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет индивидуальный предприниматель или уполномоченное им лицо.

5.2. Обращения, требующие дополнительного изучения, подготовки промежуточного ответа либо направления запросов в иные организации, ставятся на контроль до принятия окончательного решения и направления ответа заявителю.

5.3. Сведения о ходе рассмотрения обращения и соблюдении сроков фиксируются в электронной системе учета обращений.

5.4. В случае необходимости дополнительного изучения вопроса срок рассмотрения обращения может быть продлен в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, с обязательным уведомлением заявителя о причинах продления.

5.5. Обращение считается рассмотренным после направления заявителю окончательного ответа и принятия при необходимости соответствующих мер.

5.6. Ответы на обращения, поступившие от государственных органов, надзорных инстанций и средств массовой информации, подписываются индивидуальным предпринимателем.

5.7. Лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут ответственность за нарушение установленного порядка и сроков их рассмотрения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Прием устных обращений граждан осуществляется преимущественно в дистанционной форме посредством:

- телефонной связи;
- электронной почты;
- формы обратной связи на официальном сайте.

6.2. Устные обращения, требующие дополнительного рассмотрения, подлежат регистрации в электронном журнале учета обращений с указанием:

- фамилии, имени, отчества заявителя (при наличии);
- даты обращения;
- краткого содержания вопроса;
- принятых мер и срока исполнения.

6.3. Если устное обращение требует проверки изложенных фактов либо подготовки письменного ответа, его рассмотрение осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящим Положением для письменных обращений.

6.4. Материалы, связанные с рассмотрением устных обращений, хранятся не менее 5 лет с момента их регистрации с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

7. Обобщение и анализ обращений граждан

7.1. Индивидуальный предприниматель или уполномоченное им лицо осуществляют периодический анализ поступивших обращений граждан в целях совершенствования образовательной деятельности и предупреждения нарушений прав обучающихся и заказчиков услуг.

7.2. Анализ обращений проводится по следующим направлениям:

- тематике обращений (качество образовательных услуг, организационные, финансовые и иные вопросы);
- характеру обращений (предложения, заявления, жалобы, запросы информации);
- результатам их рассмотрения (удовлетворено, отказано, даны разъяснения).

7.3. По результатам анализа при необходимости принимаются меры по устранению причин повторяющихся обращений, совершенствованию внутренних процедур и корректировке локальных нормативных актов.

8. Формирование и хранение материалов по обращениям граждан

8.1. Письменные и электронные обращения граждан, а также ответы на них и иные материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в электронные дела и хранятся в системе учета обращений.

8.2. Все обращения подлежат хранению не менее 5 лет с момента завершения их рассмотрения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

8.3. Хранение, обработка и уничтожение материалов по обращениям осуществляются с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

8.4. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению в установленном порядке. Решение об уничтожении принимается индивидуальным предпринимателем.

9. Заключительные положения

9.1. Положение принимается на неопределенный срок.

9.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.