

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Косинская Надежда Борисовна
Должность: Директор
Дата подписания: 27.02.2025 16:49:43
Уникальный идентификатор:
4c22542f0fe3bbcc7a4a1ca1372c05785891181d



**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ОБНИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИИ И ПРАВА»**

Принято:
Педагогическим советом
Протокол № 4
от «26» февраля 2025 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ И УСТРАНЕНИЯ ЗАМЕЧАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ
ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
В ЧАСТНОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
«ОБНИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНФОРМАЦИИ И ПРАВА» (ОКИП)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения и устранения замечаний, претензий, жалоб граждан и юридических лиц Частного профессионального образовательного учреждения «Обнинский колледж информации и права» (далее – ОКИП) определяет порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан и юридических лиц, контроля их исполнения, организации личного приема граждан и представителей юридических лиц.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иных нормативно-правовых актов РФ.

1.3. Настоящее Положение является локальным нормативным актом ОКИП и обязательно к исполнению всеми участниками образовательных отношений.

1.4. Настоящее Положение распространяет свое действие на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме, обращения, поступившие посредством электронной почты через информационно-коммуникационную сеть общего пользования «Интернет», а также в форме электронного документооборота. Действие настоящего Положения не распространяется на архивные запросы.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормами федеральных конституционных законов и иных федеральных законов (Трудовой Российской Федерации, Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ, Федеральный закон «О науке и государственной научно-технической политике» от 23.08.1996 № 127-ФЗ и др.), а также Устава ОКИП и иных локальных нормативных актов, изданных в соответствии с упомянутыми законами.

1.6. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности ОКИП, его органов управления, структурных подразделений и т.д.;

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов управления или должностных лиц ОКИП, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц ОКИП.

1.7. Настоящее Положение распространяет свое действие на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме, обращения, поступившие посредством электронной почты через информационно-коммуникационную сеть общего пользования «Интернет», а также в форме электронного документооборота. Действие настоящего Положения не распространяется на архивные запросы.

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Организация работы по обращению граждан и юридических лиц

2.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан и юридических лиц должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам и юридическим лицам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной, устной, письменной и в форме электронного документооборота.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан и юридических возлагается на помощника директора ОКИП.

2.3. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и юридических лиц осуществляется руководителем образовательного учреждения.

2.4. В случае, если ранее гражданину или юридическому лицу был дан ответ по существу поставленного вопроса, заявителю направляется отказ в рассмотрении обращения.

2.5. На анонимные обращения (без указания ФИО/наименования юр. лица, адреса или иных сведений) ответ не дается.

2.6. Непосредственным исполнением поручений по письменным и устным обращениям граждан и юридических лиц осуществляется работником (ми), назначенным (ми) руководителем.

3. Прием и регистрация обращений граждан и юридических лиц

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан и юридических лиц принимаются и оформляются в день их поступления в администрацию ОКИП.

3.2. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в директору ОКИП;
- почтовым отправлением в адрес ОКИП;
- посредством заполнения специальной формы на сайте ОКИП ([https://www.okip.ru/contacts/forma-dlja-podachi-yelektronnogo-obrasheniya-\(zhaloby-predlozheniya\);](https://www.okip.ru/contacts/forma-dlja-podachi-yelektronnogo-obrasheniya-(zhaloby-predlozheniya);));
- путем отправки сообщения по электронному адресу okip.office@mail.ru.

3.3. Обращения в электронной форме, направленные на электронную почту ОКИП (в том числе электронные адреса работников ОКИП), регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.4. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

3.5. Обращения граждан и юридических лиц, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.6. Поступившие письменные обращения граждан и юридических лиц регистрируются в журнале входящей корреспонденции.

3.7. После регистрации, обращение направляется директору ОКИП для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

3.8. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое

обращение регистрируется отдельно.

3.9. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения.

3.10. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и на штампе делается отметка «повторно».

3.11. Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится отметка «к №_» (указывается номер предыдущего обращения).

3.12. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

3.13. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, затрагивающие разные вопросы.

3.14. Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в ОКИП, регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

3.15. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований настоящего Положения.

3.16. Обращения по вопросу приёма в ОКИП для обучения не регистрируются как обращения граждан, а учитываются и передаются в Приёмную комиссию ОКИП.

3.17. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем работникам, действия которых обжалуются.

4. Срок рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее в ОКИП, рассматривается в течение 30 (тридцать) дней со дня его регистрации.

4.2. В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен директором ОКИП, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с обязательным уведомлением граждан и юридических лиц о продлении срока рассмотрения обращения.

4.3. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

4.4. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти - уведомление о принятом решении.

5. Требования к обращению

5.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать следующие сведения:

- наименование образовательной организации - Частное профессиональное образовательное учреждение «Обнинский колледж информации и права» (ОКИП);
- ФИО гражданина или наименование юридического лица;
- почтовый адрес гражданина, юридический/фактический адрес юридического лица;
- контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии), личная подпись (гражданина, руководителя или представителя юридического лица), дата обращения.

5.2. Обращения, направленные посредством электронной почты, должны содержать те же требования, которые перечислены в пункте 5.1. Положения.

5.3. Устное обращение должно быть корректным и обоснованным, без использования нецензурной лексики.

6. Формирование и хранение дел по обращениям граждан и юридических лиц

6.1. Все поступившие письменные и устные обращения граждан и юридических лиц после их разрешения должны быть возвращены помощнику директора ОКИП со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

6.2. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

6.3. Письменные обращения и материалы по устному рассмотрению обращений граждан и юридических лиц хранятся 5 (пять) лет в администрации, после чего уничтожаются.

6.4. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и юридических лиц составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами комиссии и утверждается директором ОКИП.

7. Организация личного приема граждан и представителей юридических лиц.

7.1. Личный прием граждан и представителей юридических лиц осуществляется директором или иным уполномоченным лицом, согласно утвержденному графику.

7.2. Предварительную запись на личный прием к директору или иному уполномоченному лицу, осуществляется лично в администрации или по телефону. Запись на прием производится ежедневно (с понедельника по пятницу) в течение рабочего дня.

7.3. Во время личного приема каждый гражданин или представитель юридического лица, имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

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

7.5. После завершения личного приема ректор или иное уполномоченное лицо дает указание о регистрации документов ответственным лицам.

8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

8.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и юридических лиц возлагается на заместителей директора ОКИП.

8.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан и юридических лиц, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора ОКИП ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

8.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом ОКИП и вводится в действие в установленном порядке.

9.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении

законодательства в области рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.