

Утверждаю
Ректор АНО ДПО
«Центральный многопрофильный институт»
А.Х. Тамбиев
01.09.2016 г.

01.09.2016 г.



г.Москва, 2016г.

Раздел 1.

Порядок рассмотрения обращений граждан в образовательной организации

1.1. Общие положения

1.1.1. Настоящее Положение «О порядке работы с обращениями граждан в АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт» (далее - Положение) является локальным актом Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Центральный многопрофильный институт» (далее - Организации) и определяет порядок обращения работников, Заказчиков (Потребителей) услуг с предложениями, заявлениями, жалобами к руководству Организации для реализации прав личности, укрепления партнерских взаимосвязей между администрацией и трудовым коллективом Организации, Заказчиками (Потребителями) услуг.

1.1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

-Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012г.;

-Гражданским Кодексом Российской Федерации;

-Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

-Федеральным законом от 12.01.1996 N 7-ФЗ (ред. от 31.12.2017) "О некоммерческих организациях"

-Постановлением Правительства от 15 августа 2013 года №706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

-Уставом и локальными актами Организации.

1.1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в пределах компетенции Организации.

1.1.4. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

«обращения граждан», поданные в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ, выражаются как в письменной, так и в устной форме, подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления и жалобы;

«предложение» - это вид обращения граждан, направленного на улучшение организации деятельности техникума в целом или его должностных лиц с целью решения насущных вопросов экономической, политической, социально-культурной и

других сфер жизни общества; **«заявление»**- это вид обращения граждан с целью реализации их законных прав, свобод, интересов;

«жалоба» - это вид обращения граждан для восстановления их (другого лица (лиц) законных прав, свобод и интересов, нарушенных действиями (бездействием) юридических (физических) лиц;

«индивидуальное обращение» - это обращение, сделанное от имени одного лица; **«коллективное обращение»** - это обращение, сделанное от имени двух и более лиц; **«письменное обращение»** - это обращение, составленное и оформленное на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов; письменные обращения пересылаются в Организацию по почте и иным техническим средствам связи либо доставляются лично или через третьих лиц, в том числе посредством курьерской связи;

«устное обращение» - это обращение, доведенное гражданином лично или через третьих лиц до сведения администрации Организации в ходе приема;

«повторное обращение» - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и/или заявитель не удовлетворен полученным ответом; письменные обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения; в примечании делается отметка «К имеющейся переписке».

Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

Порядок действий

Порядок информирования заинтересованных лиц в рамках рассмотрения обращений

В целях информирования заинтересованных лиц о порядке рассмотрения обращений актуальная информация размещается в электронном виде на официальном сайте Организации

Информация включает:

- сведения о месте нахождения Организации
- график личного приема граждан ректором Организации,
- перечень сведений, которые должны сообщить граждане при обращении.

В случае внесения изменений названная информация подлежит обновлению на всех информационных носителях в течение 5 рабочих дней.

При обращении гражданин должен сообщить:

- фамилию, имя и отчество, домашний адрес;
- содержание обращения;
- контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты и т. д.).

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной).

Индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами.

При ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено подать обращение в письменном виде.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовым отправлением.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

Гражданин с учетом графика (режима) работы Организации с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее - Исполнитель);

- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами Организации для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения

Административные процедуры в части рассмотрения письменных обращений граждан включают следующий состав, последовательность и сроки выполнения:

- прием и регистрация обращения в течение трех рабочих дней;
- направление обращения ректору Организации сразу после регистрации обращения;
- запрос требующихся для рассмотрения обращения документов и материалов (при необходимости);
- объективное, своевременное рассмотрение обращения ректором Организации, в случае необходимости с участием заявителя, направившего обращение;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
- оформление необходимого ответа в соответствии с настоящим Положением.

-Выполнение административных процедур осуществляется с учетом следующих требований: специалист в течение рабочего дня со дня поступления обращения: прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;

-регистрирует обращения, проставляя дату регистрации и регистрационный номер документа;

-прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями); конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);

-оформляет каждое письменное обращение в Журнале обращений граждан (по форме Приложения 1);

Запись в журнале содержит:

-фамилию и инициалы обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа;

-дату регистрации и регистрационный номер обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

-адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, либо делает отметку «без адреса», если адрес отсутствует в письме и на конверте;

-тему (темы) обращения, данные о наличии приложений;

-проверяет обращение на повторность (п. 1.5. настоящего Положения), не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

Ректор Организации в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

определяет исполнителей, характер, сроки рассмотрения обращения посредством написания к обращению резолюции;

-даёт необходимые поручения о рассмотрении обращения;

-ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;

-передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

-Исполнителем по рассмотрению обращения назначается работник Организации, в чьей компетенции находится разрешение вопроса, изложенного

в обращении. В отдельных случаях рассмотрение вопросов по обращениям граждан может быть вынесено на рассмотрение коллегиального органа Организации.

В случае если исполнение обращения поручено нескольким Исполнителям, лицом, ответственным за подготовку проекта ответа является Исполнитель, указанный в резолюции первым. В этом случае все соисполнители обязаны не менее чем за десять рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения, предусмотренного настоящим Положением, представить Исполнителю, указанному первым, собранную и обработанную информацию по итогам работы в рамках обращения.

При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», Исполнитель:

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая: нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение; необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы; наличие предложений, не относящихся к компетенции Института; возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия; возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;
- по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», Исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Организации и должностных лиц;
- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения;

-в ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия; если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

-проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов. Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Организации и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», Исполнитель:

-определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

-устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

-определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат

восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица) применяются способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем ректору Организации для согласования и подписания.

Ректор Организации рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных Исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

При согласии с представленным проектом ректор Организации подписывает его и передает для направления гражданину. При несогласии - возвращает Исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину. В этом случае обращение снимается с контроля.

Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, Журнал учета обращений граждан составляет 5 лет.

Требования к порядку выполнения административных процедур при рассмотрении устных обращений граждан

Административные процедуры в части рассмотрения устных обращений граждан включают следующий состав, последовательность и сроки выполнения:

- регистрация обращения в день обращения;
- рассмотрение обращения в срок, установленный настоящим Положением.

Ректор Организации, другие ответственные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.

При поступлении устного обращения во время ведения личного приема обращение регистрируется лицом, осуществляющим плановый прием в Журнале учета приема граждан (по форме Приложения 2).

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 в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале обращений граждан (Приложение 1). В остальных случаях заявителю предлагается обратиться с письменным обращением.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема ректор Организации дает соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в порядке оформления Карточки личного приема, в которой дублируется информация, отраженная в журнале учета приема граждан и которая передается Исполнителю с поручением о рассмотрении вопроса по существу (форма Карточки личного приема - Приложение 3).

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Формы контроля

Контроль соблюдения последовательности действий и принятием решений осуществляется ректором Организации.

Контроль полноты и качества работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Плановые проверки Журнала регистрации обращений граждан и Журнала учета приема граждан проводятся в соответствии с планом проверок (Приложение 4).

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе рассмотрения обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Организации.

Ректором Организации могут использоваться различные виды контроля: текущий, оперативный, упреждающий в порядке контрольных напоминаний, передача поручений под подпись и проч.

В рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется по поручению ректора Организации с учетом характера обращений, статистических данных, динамики показателей. Данные анализа доводятся до сведения коллектива и учитываются при планировании работы.

Ректор Института несет ответственность за правильность определения Исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

Заявители несут ответственность за достоверность информации, изложенной в обращении в порядке и формах, определённых действующим законодательством.

Раздел 2.

Порядок работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в АНО ДПО «Центральный многопрофильный институт»

Общие положения

Настоящий Раздел определяет правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в Организации (8 (495) 739 98 47.).

Цель работы Телефона доверия - совершенствование отношений в сфере образования, повышение качества образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в Организации.

Задачи Телефона доверия:

-Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в Организации;

-Предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в Организации.

-Оперативное принятие решений по жалобам со стороны участников образовательных отношений;

-Совершенствование системы внутренней оценки качества образования.

-Совершенствование системы оперативного взаимодействия по вопросам в сфере образования руководства Организации и Заказчиков услуг.

Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в Организации.

Ответственные за организацию работы Телефона доверия

1.2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является проректор по учебной работе (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом ректора Организации и обеспечивает организацию и непосредственную работу Телефона доверия в соответствии с настоящим Положением.

1.2.2. Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия всех работников Организации по вопросам работы Телефона доверия;

- контроль за работой Телефона доверия;

- контроль за соблюдением настоящего раздела Положения;

-выполнение и предоставление руководителю Организации годового анализа работы Телефона доверия;

- подготовку и внесение предложений руководителю Организации по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

- приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;

- информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции;

- взаимодействие с администрацией, педагогическими работниками, иными сотрудниками Организации по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и

относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;

- учёт, контроль выполнения необходимых консультаций, бесед по Телефону доверия, контроль информирования обратившегося гражданина о принятых по его обращению решений;

- ведение Журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим разделом Положения (Приложение 5);

При отказе сотрудника Организации от рассмотрения обращения, поступившего на Телефон доверия, проведения необходимой консультации, беседы Ответственное лицо немедленно информирует об этом ректора Организации. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает непосредственно ректор Организации.

Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несут персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

Организация работы Телефона доверия

Каждое обращение, поступившее на Телефон доверия, регистрируется Ответственным лицом в Журнале работы Телефона доверия, при этом в журнал заносятся следующие сведения (Приложение 5):

- а) дата и время поступления обращения;
- б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);

- в) содержание обращения;

- г) должность и ФИО сотрудника Организации, которому передано обращение (для рассмотрения, проведения консультации, беседы, принятия срочных мер, иное)

- д) дата и время ответа на обращение, в том числе информирования по телефону и письменного ответа;

- е) краткая информация о принятом по обращению решении.

Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

В случае, если изложенные в устном обращении просьбы, факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Ответственным лицом сразу даётся по

телефону, о чем делается соответствующая запись в журнале работы Телефона доверия.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ответственного лица по работе Телефона доверия:

- гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Организации,

- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется Ответственным лицом и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Организации;

- либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передаётся Ответственным лицом специалисту Организации, в чьей компетенции находится вопрос, содержащийся в обращении, при этом сразу согласуется дата и время необходимой по обращению консультации или беседы, но не позднее следующего дня после того, как поступило обращение. После уточнения даты и времени консультации или беседы Ответственное лицо информирует об этом обратившегося по телефону доверия гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении по телефону доверия факты и обстоятельства требуют скорейшего уточнения и принятия оперативных мер по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся ректору Организации.

При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия ректор Организации или Ответственное лицо незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону Ответственным лицом в течение 3 часов после получения им обращения гражданина от Ответственного лица. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся Ответственным лицом в Журнал работы Телефона доверия.

На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, помимо

информирования их по указанному ими телефону, даётся письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Организации.

Если при обращении на Телефон доверия Организации не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер +8 (495) 739 98 47.

Время работы Телефона доверия - с 10-00 до 17-00 в рабочие дни. В вечернее время, выходные и праздничные дни граждане могут звонить на номер 8 (495) 739 98 47. с последующим их рассмотрением в соответствии с настоящим Порядком в первый рабочий день после выходного или праздничного дня. Обращения, поступившие в выходные и праздничные дни, а также после 17 часов 00 минут, считаются поступившими на дату, соответствующую следующему рабочему дню.

Раздел 3.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников образовательной организации

Общие положения

-Заказчик имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Организации в досудебном Порядке.

Настоящий раздел Положения (далее Порядок) разработан в соответствии с:

-Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

-Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14ноября 2002 г. N 138- ФЗ;

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

-Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов Заказчика, противоправные решения, действия (бездействие) сотрудников Организации при осуществлении образовательной деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение этических норм.

Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Организации.

Заказчики могут обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

-Спорные вопросы, конфликты между участниками образовательных отношений в Организации;

-Требование представления Заказчиком документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для получения образования;

-Неудовлетворённость качеством и организацией образовательной деятельности в Организации;

-Невыполнение Организации функций, отнесённых действующим законодательством РФ к его компетенции;

-Несоблюдение установленных действующим законодательством прав Заказчика в Организации;

-Неудовлетворённость принятыми решениями, локальными нормативными актами Организации;

-Нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны должностных лиц и сотрудников Организации;

Требования к оформлению жалобы

Жалоба должна содержать:

-Наименование Организации, осуществляющего образовательную деятельность, решение и(или) действия (бездействие) должностных лиц и сотрудников которого обжалуются;

-Должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника Организации, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

-Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

-Сведения об обжалуемых решениях и(или) действиях (бездействии) Организации или его должностных лиц и сотрудников;

-Доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и(или) действием (бездействием).

Порядок и сроки рассмотрения жалобы

Порядок и сроки рассмотрения жалоб Заявителя регламентируются соответствующим разделом данного Положения, утверждённым Организацией.

Жалоба может быть направлена:

В письменном виде по почте в Организацию по адресу: 115419, г. Москва, 2-ой Роцинский проезд, д. 8 стр.7 офис 919.

Лично ректору Института с 10:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00 в рабочие дни по телефону 8 (499) 281 69 47

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Заявитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию Организации, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в Организации, утверждённым ректором Организации, направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем Заявитель информируются в письменной форме.

В случае, если обжалуется решение, действие (бездействие) ректора Организации, жалоба подается Учредителю Организации или в иной орган, осуществляющий контрольно-надзорные функции в сфере образования, и рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Заявители имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Учреждения в иных уполномоченных органах и организациях.

Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы Организация принимает одно из следующих решений.

Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

-Привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения при работе;

- Отмены принятого решения должностного лица или сотрудника Организации;

-Исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных Организацией документах;

-Возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

Отказывает в удовлетворении жалобы.

-В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления ректор Организации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Требования к размещению настоящего Порядка

Настоящий Порядок размещается на официальном сайте Организации.

Настоящий Порядок в печатном или электронном виде имеется у ректора Организации, и представляется для ознакомления Заказчику по первому требованию.

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Организации

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц Организации регламентируется законодательством Российской Федерации.

Ответственность и контроль

Должностные лица и сотрудники Организации несут ответственность за соблюдение настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством.

Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет ректор Организации.

Форма Журнала регистрации обращений граждан

	1	N п/п
	2	Дата регистрации обращения
	3	ФИО заявителя и адрес
	4	Вид обращения
	5	Краткое содержание обращения
	6	Исполнитель
	7	Наличие приложений
	8	Дата поступления на исполнение и подпись исполнителя
	9	Дата и результаты рассмотрения обращения

Форма Журнала учёта приема граждан

	1	N п/п
	2	Дата посещения
	3	Фамилия, имя, отчество посетителя, адрес, место работы (службы) посетителя
	4	Краткое содержание обращения
	5	Кто принимал (фамилия, подпись)
	6	Кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю
	7	Дата поступления на исполнение и подпись исполнителя
	8	Дата ответа
	9	Краткие результаты, принятые меры

Форма Карточки личного приема

Дата приема: « » 20 г.

Фамилия, имя, отчество посетителя _____

Адрес посетителя _____

Место работы (службы) посетителя

Краткое содержание обращения _____

Кто принимал (фамилия, подпись) _____ / _____

Кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю _____

Дата ответа: « » 20 г.

Краткие результаты, принятые меры

**План проверок
Журнала регистрации обращений граждан и Журнала учета приема граждан**

№ п/п	Квартал	Количество проверок	Дата
1	1 квартал	1	С 25 по 30 марта
2	2 квартал	1	С 25 по 30 июня
3	3 квартал	1	С 25 по 30 сентября
4	4 квартал	1	С 15 по 20 декабря

Форма Журнала работы Телефона доверия

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Данные заявителя			Содержание обращения	ФИО и должность Ответственного лица	Дата и время ответа	Краткая информация о решении
		ФИО	Контактный телефон	Адрес				
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Журнал регистрации досудебных дел

N п/п	Сведения о досудебном урегулировании спора (принятые меры к урегулированию спора, результат, причины не урегулирования спора)	Дата иска (заявления) и номер дела	Исполнитель	Наименование лиц, участвующих в деле	Предмет иска (заявления)	Результаты рассмотрения в суде первой инстанции. Дата вступления в законную силу	Сведения об обжаловании судебного акта (№ дела, дата рассмотрения, результат рассмотрения)	Сведения об исполнении судебного акта
1	2	3	4	5	6	7	8	9