



Модульные системы
учебный центр профессиональной
подготовки

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ООО «МОДУЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ»


А. Ф. Насибуллин
« 28 » 2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
Общества с ограниченной ответственностью
Учебный центр «МОДУЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ»**

г. Октябрьский, 2022 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями в ООО Учебный центр «МОДУЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ» (далее – Общество) граждан и организаций, подготовкой и проведением личного приема граждан.
- 1.2. Положение разработано в соответствии с требованиями Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.12.2006 г. № 305 «О реализации Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.3. Организацию и координацию работы с обращениями граждан и организаций (далее – обращения граждан) осуществляет администрация Общества.

2. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

- 2.1. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 2.3. Все поступившие в Общество письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются директору Общества на рассмотрение.
- 2.4. Обращение, поступившее в Общество в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
- 2.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 2.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.6. невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ.

- 3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- 3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 3.3. Общество при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Общества либо уполномоченное на то лицо вправе при решении о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин направивший обращение.
- 3.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 3.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Общество.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ.

- 4.1. Письменное обращение, поступившее в Общество в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 4.2. В исключительных случаях директор Общества либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. РАБОТА С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ, ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.

- 5.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.
- 5.2. Прием устных обращений ведется администрацией Общества.
- 5.3. Устные обращения, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора Общества или уполномоченного на то лица для принятия решения и осуществления контроля за его исполнением.
- 5.4. Устные обращения, содержащие критические замечания в адрес Общества, работников Общества или по улучшению их деятельности доводятся до директора Общества или уполномоченного лица.
- 5.5. Личный прием граждан в Обществе проводится его директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 5.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 5.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина или журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан.
- 5.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с со-

гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- 5.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 5.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общества, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 5.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ.

- 6.1. Нарушение требований настоящего Положения, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 7.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты утверждения директором Общества.

**Всего прошито, пронумеровано
и скреплено печатью**

4 (четыре) листов
цифрами прописью

Должность: директор

Подпись А.Ф. Насибуллин / Насибуллин А.Ф.

« 28 » 07 2022 г. М.П.

