УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Эндорфин»
_____Филатова И.Н.
«28» октября 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентирует правила работы с поступающими обращениями граждан в ООО «Эндорфин» (далее – Организация).

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.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения 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 либо решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

1.5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

1.6. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

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

1.7. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами 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.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя Организации.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства Организации.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем Организации.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками Организации.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью руководителя Организации.

Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью руководителя Организации.

3.2. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

4. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

4.1. Прием граждан в Организации может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее.

4.2. Руководитель Организации ведет прием: понедельник, среда с 10.00 до 12.00.

В его отсутствие прием осуществляет его заместители.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее положение вступает в силу с даты принятия и утверждения руководителем образовательной организации.