

**УТВЕРЖДАЮ**  
**АНО «ЦРЛ «АЛМАЗ»**

**Генеральный директор**

Потапова Е.Г.



\_\_\_\_\_ 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;  
– через личный кабинет обучающегося на образовательной платформе.

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 могут быть рассмотрены, если они содержат информацию, представляющую интерес для защиты прав и

законных интересов граждан, при условии, что их рассмотрение не нарушает прав заявителя.

#### 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 делопроизводства**

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

2.2. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на индивидуального предпринимателя или уполномоченное им лицо.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства, включая образовательную деятельность и документооборот, связанный с обучением.

#### 2.4. Рассмотрение обращений:

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней с даты их регистрации.

В случае необходимости дополнительного изучения вопроса срок рассмотрения может быть продлен, о чем заявитель уведомляется.

#### 2.5. Порядок рассмотрения:

Регистрация обращения;

Рассмотрение обращения индивидуальным предпринимателем или уполномоченным лицом;

Подготовка и направление ответа заявителю в установленный срок.

#### 2.6. Особенности онлайн-формата:

Обращения, поступившие через электронную почту или личный кабинет обучающегося, фиксируются в системе учета в электронном виде.

Ответы на обращения направляются в той же форме, в которой было подано обращение, если заявитель не указал иной способ получения ответа.

2.7. Все обращения и ответы на них хранятся в электронном архиве в течение 3 лет с момента их регистрации.

## **3. Прием и регистрация обращений граждан**

3.1. Все поступающие в адрес организации обращения граждан регистрируются и оформляются в день их поступления, за исключением информационных запросов справочного характера, которые не требуют обработки персональных данных, принятия решений или дополнительного изучения.

3.1.2. К информационным запросам справочного характера относятся:

- запросы о стоимости образовательных программ,
- уточнение сроков обучения,
- вопросы о порядке поступления и документах,
- технические вопросы, не связанные с нарушением прав заявителя.

3.1.2. Такие запросы рассматриваются оперативно без регистрации и ведения делопроизводства. После предоставления информации запрос считается закрытым.

3.2. Если к обращению прикреплены копии документов (например, дипломов, сертификатов и иных подтверждающих документов), они сохраняются в электронной системе документооборота. Подлинники документов не запрашиваются, если иное не предусмотрено договором или законодательством.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в электронные дела, которые хранятся в системе учета на защищенном сервере.

3.4. Каждое поступившее обращение регистрируется в электронном журнале учета обращений граждан, с указанием:

- даты регистрации,
- ФИО заявителя,
- способа подачи (электронная почта, личный кабинет, форма на сайте),
- краткого содержания обращения,
- контрольного срока исполнения.

Регистрационный номер обращения формируется автоматически системой и состоит из порядкового номера обращения в пределах календарного года и кода темы обращения.

3.5. После регистрации обращения направляются индивидуальному предпринимателю или уполномоченному лицу для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

#### **4. Рассмотрение письменных обращений граждан**

4.1. Зарегистрированные обращения передаются на исполнение ответственному лицу, о чем делается отметка в системе учета.

4.2. Сроки рассмотрения:

Обращения, требующие проверки, рассматриваются в срок до 30 календарных дней с даты регистрации.

Обращения, не требующие дополнительного изучения, рассматриваются в срок до 15 календарных дней.

При необходимости срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении.

4.3. Особенности рассмотрения:

Не допускается передача обращения на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

Анонимные и бессмысленные по содержанию обращения не рассматриваются.

#### 4.4. Ответ на обращение:

Ответы на обращения готовятся ответственным лицом и направляются заявителю в той же форме, в которой было подано обращение (электронная почта, личный кабинет).

Ответы оформляются на электронном бланке и содержат:

- ФИО заявителя,
- суть рассмотрения,
- принятые меры или обоснование отказа,
- дату, регистрационный номер исходящего ответа,
- фамилию исполнителя и контактные данные.

4.5. Если в обращении содержится несколько вопросов, ответ предоставляется по каждому вопросу отдельно.

#### 4.6. Контроль за исполнением:

Все обращения ставятся на контроль до полного исполнения.

После подготовки ответа обращение закрывается с отметкой о выполнении.

### **5. Контроль за работой с письменными обращениями граждан**

5.1. Порядок постановки обращений на контроль определяет организация или уполномоченное лицо. Обращения, требующие предоставления промежуточного ответа или перенаправленные в другие организации, ставятся на контроль до получения окончательного решения.

5.2. Обращения, поставленные на контроль, отмечаются специальной пометкой «Контроль» в электронном журнале учета обращений. Если заявителю направлен промежуточный ответ, обращение не снимается с контроля до полного разрешения всех вопросов.

#### 5.3. Организация контроля:

Ход рассмотрения обращений и соблюдение сроков фиксируется в электронной системе учета, доступ к которой имеет организация или ответственное лицо.

Каждый этап обработки обращения фиксируется с указанием даты и текущего статуса: «В работе», «Ожидание ответа», «Завершено».

#### 5.4. Продление сроков рассмотрения:

Если для подготовки ответа требуется дополнительное изучение вопроса, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

О продлении срока обязательно уведомляется заявитель, с указанием причин продления.

#### 5.5. Снятие с контроля:

Контроль завершается только после принятия окончательного решения и направления ответа заявителю.

Решение о снятии обращения с контроля принимает уполномоченное лицо, если выполнены все необходимые меры и предоставлен окончательный ответ.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты меры по их устранению (если необходимо) и заявитель получил исчерпывающий ответ.

5.6. Ответы на обращения в надзорные органы, редакции СМИ или иные инстанции подписываются непосредственно индивидуальным предпринимателем.

5.7. Ответственность за ненадлежащее рассмотрение обращений или нарушение сроков обработки возлагается на работников, ответственных за их рассмотрение, в соответствии с трудовым законодательством и внутренними нормативными актами.

## **6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан**

6.1. Прием граждан осуществляется преимущественно в дистанционной форме – через:

- электронную почту;
- форму обратной связи на официальном сайте;
- личный кабинет обучающегося на образовательной платформе;
- телефонные консультации.

6.2. Время приема устных обращений:

Прием устных обращений осуществляется ежедневно в рабочие дни с 10:00 до 17:00 (по местному времени), если иное не установлено внутренними нормативами.

6.3. Регистрация устных обращений:

Все устные обращения регистрируются в электронном журнале учета обращений, с указанием:

- ФИО заявителя,
- даты и времени обращения,
- содержания вопроса,
- принятых мер и сроков исполнения.

6.4. Если устное обращение требует дополнительной проверки или подготовки документов, заявителю предоставляется письменный ответ в срок до 10 рабочих дней, с возможностью продления до 30 дней при необходимости.

6.5. Вся информация об обращениях хранится в электронном архиве не менее 5 лет с даты регистрации.

## **7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

7.1. Уполномоченное лицо систематически анализирует и обобщает все поступившие предложения, заявления и жалобы граждан, включая практические замечания, связанные с образовательной деятельностью.

Цели анализа:

- своевременное выявление и устранение причин, приводящих к нарушению прав обучающихся и заказчиков услуг;
- защита интересов граждан в соответствии с действующим законодательством;
- совершенствование процессов организации онлайн-обучения, административной и управленческой деятельности.

7.2. Обобщение обращений осуществляется по следующим критериям:

По форме подачи: электронные обращения, через сайт, по электронной почте, через личный кабинет обучающегося.

По тематике: качество образовательных услуг, работа преподавателей, организационные вопросы, финансовые вопросы, техническая поддержка.

По характеру: предложения, благодарности, жалобы, запросы информации.

По результатам рассмотрения: удовлетворено, частично удовлетворено, отказано с обоснованием.

7.3. Анализ обращений включает:

Количественный анализ: общее количество обращений за отчетный период (месяц, квартал, год), распределение по тематикам, источникам поступления и результатам рассмотрения.

Качественный анализ: характеристика изложенных заявителями фактов, подтверждение или опровержение указанных обстоятельств, а также предложения по улучшению работы.

7.4. Результаты анализа оформляются в виде:

- аналитических справок с выводами и рекомендациями;
- статистических отчетов (таблиц) по категориям обращений;
- предложений по совершенствованию процессов оказания образовательных услуг.

7.5. По итогам анализа принимаются меры по устранению причин повторяющихся обращений, а также корректируются внутренние нормативные акты и процедуры.

## **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

8.1. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов на них, а также документы, связанные с их рассмотрением, формируются в электронные дела с использованием системы документооборота или специализированного программного обеспечения.

8.2. В процессе формирования дел проверяется правильность оформления документов, включая подписи, даты, регистрационные номера и реквизиты заявителя.

Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются ответственным лицам для доработки.

**8.3. Срок хранения документов:**

– все обращения и связанные с ними материалы хранятся не менее 5 лет с момента завершения рассмотрения;

– электронные обращения сохраняются в архиве системы дистанционного обучения или в облачном хранилище, обеспечивающем защиту персональных данных.

**8.4. Уничтожение документов:**

По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению.

**Процедура уничтожения:**

Формируется акт об уничтожении документов с указанием их перечня и даты окончания срока хранения.

Акт подписывается индивидуальным предпринимателем и (при необходимости) ответственными лицами.

Электронные данные удаляются с соблюдением требований законодательства о защите персональных данных.

**8.5. Хранение и уничтожение документов осуществляется с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», а также внутренних регламентов.**

## **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 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.**