ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ИНСТИТУТ ИНТЕГРАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОУЧИНГА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее — Положение) регулирует порядок приема, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, поступающих в ООО «Институт интегральной психологии и коучинга» (далее — Общество) осуществляющему образовательную деятельность на основании лицензии.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, включая обучающихся, их законных представителей, а также иных лиц.

2. Понятие обращения

2.1. Под обращением гражданина понимаются направленные в письменной, электронной или устной форме:

- предложение;
- заявление;
- жалоба.

2.2. Обращения могут быть направлены:

- по электронной почте;
- через формы обратной связи на сайте образовательной платформы;
- через личный кабинет обучающегося (образовательную платформу);
- почтовым отправлением;
- в устной форме (в рамках консультаций, онлайн-встреч, горячей линии).

2.3. Обращение, направленное в электронной форме (в том числе через личный кабинет), считается полученным с момента его поступления в информационную систему Общества.

3. Права граждан при рассмотрении обращений

Гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы.

3.2. Получать письменный ответ по существу обращения.

3.3. Получать уведомление о переадресации обращения.

3.4. Обжаловать принятое решение в установленном законодательством порядке.

3.5. Направлять обращения в электронной форме через личный кабинет обучающегося.

4. Обязанности Общества при рассмотрении обращений

Общество обязано:

4.1. Обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4.2. Обеспечивать регистрацию всех поступивших обращений.

4.3. Соблюдать сроки рассмотрения, установленные законодательством.

4.4. Обеспечивать конфиденциальность персональных данных заявителей.

4.5. Не допускать разглашения информации, содержащейся в обращении, без согласия заявителя, за исключением случаев, предусмотренных законом.

5. Порядок приема и регистрации обращений

5.1. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета обращений (в электронной и (или) бумажной форме), включая обращения, поступившие через электронную образовательную платформу (личный кабинет).

5.2. При регистрации указываются:

- дата поступления;
- ФИО заявителя (если указано);
- контактные данные;
- краткое содержание обращения;
- способ получения обращения;
- регистрационный номер.

5.3. Анонимные обращения рассматриваются в случаях, если содержат сведения о нарушениях законодательства или угрозах безопасности.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Общий срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

6.2. В исключительных случаях срок может быть продлен не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением заявителя.

6.3. Обращения, не требующие дополнительной проверки, могут быть рассмотрены в более короткие сроки.

7. Порядок рассмотрения обращений

7.1. После регистрации обращение передается на рассмотрение руководителю Общества либо уполномоченному им лицу.

7.2. В ходе рассмотрения:

- анализируется содержание обращения;
- при необходимости запрашиваются дополнительные сведения;
- проводятся проверки или внутреннее разбирательство.

7.3. По результатам рассмотрения принимается одно из решений:

- удовлетворение обращения;
- частичное удовлетворение;
- отказ в удовлетворении с обоснованием.

7.4. Обращения, связанные с исполнением договора об оказании платных образовательных услуг, рассматриваются с учетом условий указанного договора и локальных нормативных актов Общества.

7.5. В случае возникновения спора, требующего коллегиального рассмотрения, обращение может быть передано в Комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

8. Ответ на обращение

8.1. Ответ направляется заявителю в письменной или электронной форме в зависимости от способа обращения.

8.2. Ответ должен содержать:

- результаты рассмотрения;
- мотивированное обоснование принятого решения;
- при необходимости — разъяснение порядка дальнейших действий или обжалования.

8.3. Ответ направляется заявителю не позднее срока, установленного пунктом 6.1 настоящего Положения.

9. Хранение обращений

9.1. Обращения и материалы по их рассмотрению хранятся не менее 5 лет.

9.2. Хранение осуществляется с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения Обществом.

10.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся Обществом самостоятельно с учетом изменений законодательства Российской Федерации.