

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**  
**«ПРОФ-АВТО»**



**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор  
Р.Ф. Кодринчук  
01.01.2019г.

**Положение о порядке рассмотрения**  
**обращения граждан в ООО «Проф-Авто»**

## **1. Общие положения**

1.1 Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения граждан разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом ООО «Проф-Авто».

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный срок- 5 (пять) рабочих дней;

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте ООО «Проф-Авто»).

1.4. Обращения граждан поступают в виде заявлений.

- Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан

1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает, наименование договора об оказании платных образовательных услуг (дата, номер), фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату.

1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе (заявление), поданной в письменной форме.

## **2. Информирование граждан о рассмотрении обращений**

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в приёмную ООО «Проф-Авто»;
- по телефону +73462259382, +79995715745;
- по электронной почте [prof-avto86@mail.ru](mailto:prof-avto86@mail.ru)

2.2. Сведения о месте нахождения ООО «Проф-Авто», почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты [prof-avto86@mail.ru](mailto:prof-avto86@mail.ru) для направления обращений размещены на официальном сайте в сети Интернет – [www.проф-авто.рф](http://www.проф-авто.рф)

Почтовый адрес: 628402 Ханты-Мансийский Автономный округ-Югра, г. Сургут, ул. Геологическая, д. 13/1, телефон –8 (3462) 25-93-82.

## **3. Срок рассмотрения обращения**

3.1. Все поступившие в ООО «Проф-Авто» заявления граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются директору ООО «Проф-Авто» на рассмотрение.

3.2. Заявления, поступившие в ООО «Проф-Авто» в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

3.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ООО «Проф-Авто», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

#### 4. Права граждан и обязанности должностных лиц ООО «Проф-Авто» при рассмотрении обращений

4.1. Гражданин на стадии рассмотрения его заявления в ООО «Проф-Авто» имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

4.2. Должностные лица ООО «Проф-Авто» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

4.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ООО «Проф-Авто» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ООО «Проф-Авто» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

#### 5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются **анонимными**.

5.2. 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.

5.3. Образовательная организация при получении письменного заявления, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение.

5.5. В случае если в письменном заявлении 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 ООО «Проф-Авто» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший заявление.

5.6. 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 образовательную организацию.

## **6. Работа с устными обращениями**

6.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

6.2. Прием устных обращений по контактным телефонам ООО «Проф-Авто» ведется администрацией ООО «Проф-Авто»

6.3. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора ООО «Проф-Авто» или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;
- содержащие критические замечания в адрес ООО «Проф-Авто», сотрудников ООО «Проф-Авто» или по улучшению их деятельности доводятся до директора ООО «Проф-Авто» или уполномоченного лица.

## **7. Сроки рассмотрения письменного обращения**

Срок рассмотрения обращений:

- срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не более десяти календарных дней с момента поступления обращения
- в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены директором образовательной организации не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;
- рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в десятидневный срок.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором ООО «Проф-Авто» и (или) его заместителем в соответствии с графиком работы, утвержденным директором ООО «Проф-Авто».

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание заявления заносится в журнал входящей корреспонденции. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в ООО «Проф-Авто» в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

## **9. Результаты рассмотрения обращений граждан**

9.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в заявлении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.2. Процедура рассмотрения заявления завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.