



**Министерство образования и науки
Краснодарского края**

Государственное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Институт развития образования» Краснодарского края
(ГБОУ ИРО Краснодарского края)

П Р И К А З

от « 16 » 06 2025 г.

№ 355

г. Краснодар

**Об утверждении Положения о порядке организации работы
с жалобами и обращениями граждан в государственном бюджетном
образовательном учреждении «Институт развития образования»
Краснодарского края**

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», Уставом государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Институт развития образования» Краснодарского края (далее — Институт), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о порядке организации работы с жалобами и обращениями граждан ГБОУ ИРО Краснодарского края (Приложение).
2. Научно-методическому информационно-издательскому центру (Жарченко Н.И.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте Института в информационно-телекоммуникационной сети интернет.
3. Признать утратившим силу Приказ ГБОУ ИРО Краснодарского края от 25.11.2022 № 656 «Об утверждении Положения о порядке организации работы с жалобами и обращениями граждан в государственном бюджетном образовательном учреждении «Институт развития образования» Краснодарского края» с даты издания настоящего Приказа.
4. Контроль за исполнением пункта 3 настоящего приказа возложить на начальника отдела правового сопровождения и кадрового обеспечения Витушкину И.А.
5. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Ректор

Т.А. Гайдук

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГБОУ ИРО
Краснодарского края
от 16.06.25 № 355

Положение
о порядке организации работы с жалобами и
обращениями граждан в государственном
бюджетном образовательном учреждении
«Институт развития образования» в
Краснодарском крае (ГБОУ ИРО
Краснодарского края)

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке организации работы с жалобами и обращениями граждан (далее - Положение) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению жалоб и обращений граждан, поступивших в ГБОУ ИРО Краснодарского края (далее - Институт) в письменной форме или в форме электронного документа, устных обращений в порядке личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан (далее - граждане) Институтom.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение устанавливает единые правила организации приема, учета (регистрации), рассмотрения жалоб и обращений граждан, контроля исполнения, организация приема граждан в ГБОУ ИРО Краснодарского края.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в образовательную организацию в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы образовательной организации либо официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих

идентификацию и (или) аутентификацию граждан предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации;

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в части получения образовательных услуг или сообщение о недостатках в работе Института;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Института.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении жалобы и обращения гражданин имеет право:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы или 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;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Институт или к должностному лицу Института с критикой деятельности Института или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. При рассмотрении жалобы или обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Институт или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает название Института, фамилию, имя, отчество ректора Института, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому направляется ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

4. Организация приема обращений граждан и регистрация письменных обращений граждан

4.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Институт.

4.2. Обращения граждан, регистрируются в журнале регистрации поступающих документов (далее по тексту – журнал) (Приложение 2), а жалобы и предложения на некачественное предоставление образовательных услуг регистрируются в книге для регистрации жалоб и предложений на некачественное предоставление образовательных услуг (далее по тексту – книга) (Приложение 1) и подлежат обязательному рассмотрению.

4.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации, регистрационный номер.

4.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются ректору (или уполномоченному ректором лицу).

По обращению гражданина, ректор (или уполномоченное ректором лицо) дает письменное поручение и определяет исполнителей, после чего обращение возвращается в приемную ректора для занесения текста резолюции (поручения) в журнал регистрации поступающих документов (книге) и направлении обращения на исполнение в структурные подразделения Института, в компетенцию которых входит решение поставленных гражданином в обращении вопросов. Оригинал обращения хранится в приемной, а его копия и резолюция ректора (или уполномоченного ректором лица) направляется исполнителю. В журнал (книгу) заносится информация о том, кому и когда передано обращение на исполнение в соответствии с резолюцией и ставится на контроль.

4.5. Проректор, курирующий предмет обращения, осуществляет контроль за соблюдением сроков исполнения поручений ректора (или уполномоченного ректором лица) по результатам обращения граждан.

4.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, 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.

4.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.9. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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 суд.

4.10. Электронная почта Института не может быть использована как канал приема обращений граждан, подлежащих рассмотрению в рамках Федерального закон № 59-ФЗ.

4.11. Направление гражданином обращения на адрес электронной почты Института не предусмотрено.

4.12. В ответ на такое обращение по почтовому адресу, указанному в обращении гражданину направляется уведомление о невозможности принять обращение (Приложение 4).

5. Рассмотрение обращений

5.1. Поступившее в Институт обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.2. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

5.3. Запрашиваются, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в соответствующих органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.4. Принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.5. Дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Гражданин уведомляется о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган в соответствии с компетенцией.

5.7. Все сведения о ходе исполнения обращения заносятся в журнал (книгу) в графу «результат рассмотрения».

5.8. Передача зарегистрированных жалоб и обращений граждан из одного подразделения в другое производится только через приемную.

5.9. Ответ на жалобу или обращение подписывается ректором Института (или уполномоченным ректором лицом). Ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным гражданином в обращении. Ответ, подготовленный на основании правовых документов, должен содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

5.10. Ответ на жалобу или обращение, поступившее в Институт в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или в иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Институт в письменной форме.

5.11. Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на жалобы и обращения граждан, подготовленных за подписью ректора (или уполномоченного лица): на 2-м экземпляре проекта ответа обязательны визы руководителя структурного подразделения, в котором готовился ответ, непосредственного исполнителя, руководителей структурных подразделений, участвовавших в его подготовке, с расшифровкой фамилий, номер телефона исполнителя.

5.12. Жалобы и обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены в приемную со всеми относящимися к ним материалами.

5.13. Ответы по жалобам и обращениям граждан отправляются только через приемную Института. Исходящим индексом отправляемого ответа является номер обращения.

5.14. Обращения считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан ответ. Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Института, а также членов их семей, ректор (или уполномоченное им должностное лицо) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ректор Института (или уполномоченное ректором должностное лицо) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Институт. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменные обращения, поступившие в Институт, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. Срок рассмотрения обращения может быть продлен ректором (или уполномоченным ректором лицом) в пределах своей компетенции не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в Институте проводится ректором (или уполномоченным ректором лицом). Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 3).

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

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения жалоб и обращений граждан

9.1. Контролю подлежат все поступившие жалобы и обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения жалоб и обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения жалоб и обращений возлагается на проректора, курирующего предмет обращения (далее - ответственное лицо). Ответственное лицо анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Контроль за исполнением жалоб и обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по исполнению жалоб и обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения жалоб и обращений граждан;
- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по жалобам и обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по жалобам и обращениям граждан;
- снятие жалоб и обращений граждан с контроля.

Приложение 1

к Положению о порядке организации работы
с жалобами и обращениями граждан в ГБОУ
ИРО Краснодарского края

Книга
для регистрации жалоб и предложений
на некачественное предоставление образовательных услуг

№ п/п	Дата регистрации	Ф.И.О. заявителя	Кратко обращения	суть	Дата ответа	Результат рассмотрения

Приложение 2
к Положению о порядке организации работы
с жалобами и обращениями граждан в ГБОУ
ИРО Краснодарского края

Журнал
регистрации поступающих документов

Номер входящий	Дата поступления	Отправитель документа	Содержание	Срок выполнения	Отметка о выполнении

Приложение 3

к Положению о порядке организации работы
с жалобами и обращениями граждан в ГБОУ
ИРО Краснодарского края

Карточка личного приема

№ _____ дата приема « ____ » _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание обращения: _____

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: _____

Результат рассмотрения обращения _____

Примечание:

Подпись ведущего прием, дата: _____

(оборотная сторона карточки)

Дата	Отметка о повторных заявлениях



Министерство образования и науки
Краснодарского края
Государственное бюджетное
образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Институт развития образования»
Краснодарского края
(ГБОУ ИРО Краснодарского края)
Россия, 350080, г. Краснодар,
ул. Сормовская, 167
тел./ф.: (861) 203-53-01
e-mail: post@iro23.ru
ИНН 2312062743

от _____ № _____

Приложение 4
к Положению о порядке организации работы
с жалобами и обращениями граждан в ГБОУ
ИРО Краснодарского края

(Ф.И.О.)

(Почтовый адрес, электронный адрес)

Уведомление о невозможности принятия обращения

С 30 марта 2025 г. вступили в силу изменения в Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) в редакции Федерального закона от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части реализации права граждан на обращение в форме электронного документа.

На основании пункта 1 статьи 4 Федерального закона № 59-ФЗ обращение гражданина в форме электронного документа направляется в государственный орган или должностному лицу с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), иной информационной системы государственного органа либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

На основании вышеизложенного реализовать свое право на обращение в адрес *(название учреждения)* в форме электронного документа Вы можете:

- с использованием Единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». (ГОСУСЛУГИ);
- с использованием формы «виртуальная приемная» официального сайта *(учреждения)*, доступной по ссылке: *(ссылка на виртуальную приемную)*

ДОПОЛНИТЕЛЬНО:

Обращения граждан могут быть направлены следующими способами:
почтовым отправлением по адресу: *(индекс, почтовый адрес учреждения)*;
передано лично в приемную *(учреждения)* непосредственно гражданином или его представителем *(адрес приемной, дни и время приема)*.

Руководитель

Ф.И.О.
(подпись)