Частное образовательное учреждение
высшего образования

«БАЛТИЙСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОЛОГИИ, ПОЛИТИКИ И ПРАВА»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____Рейфе Е.Д.

17 мая 2017 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и организации приема по личным вопросам участников образовательных отношений

Санкт-Петербург
2017

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует процедуры принятия, учета, рассмотрения, разрешения и урегулирования обращений участников образовательных отношений в Частное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский институт экологии, политики и права» (далее – БИЭПП, Институт).

1.2. Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

1.3. Обучающие, законные представители обучающихся, абитуриенты, законные представители абитуриентов, иные граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в адрес Института, его структурных подразделений и должностных лиц.

1.4. Реализация права на обращение возможна в следующих формах:

обращение - направленные Институту или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Института, повышению качества оказания образовательных услуг;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении нормативных, в том числе локальных, правовых актов, недостатках в работе Института и должностных лиц, либо критика деятельности Института и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав.

коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания (группой студентов и т.п.)

1.5. Право на обращение включает в себя следующие правомочия участника образовательных отношений:

- право подачи письменного документа через уполномоченных на его принятие должностных лиц;
- право представления документов и объяснений;
- право на ознакомление с документами, затрагивающими права и законные интересы гражданина;
- право на регистрацию обращения в течение трех дней с момента поступления и уведомление о входящем (регистрационном) номере и дате регистрации;
- право на получение письменного мотивированного ответа за подписью уполномоченных должностных лиц в установленный локальными актами срок (30 календарных дней) или в разумный срок;

- право на личный прием должностных лиц.

2. Права и обязанности Института по работе с обращениями

2.1. Институт, уполномоченное должностное лицо:
- устанавливает график личного приема должностных лиц; информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения заинтересованных лиц через сайт Института в сети Интернет.
- устанавливает полномочия должностных лиц по работе с обращениями различных категорий;
- обеспечивает регистрацию входящих обращений;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, оформление необходимых документов, принятие соответствующих решений;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в срок не более 30 календарных дней с момента обращения;
- уведомляет гражданина о его правах и обязанностях.

2.2. Руководство Института обязано осуществлять контроль организации работы по приему обращений.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

2.4. Должностными лицами, ответственными за принятие и представление руководству Института обращений участников образовательного процесса являются специалисты учебно-организационного отдела.

2.5. Регистрация обращений осуществляется в журнале регистрации входящей документации (писем, запросов государственных органов и т.п.)

2.6. Ответ на обращение подписывает руководитель организации по представлению сотрудников учебно-организационного отдела.

2.7.Ответ выдается на руки обратившемуся лицу под роспись в получении, которая оформляется в качестве отметки на втором экземпляре документа. При невозможности такого личного вручения ответ направляется по почте по адресу, указанному обратившимся лицом, в том числе в документах при поступлении в Институт или в обращении.

2.8. Конфликтные ситуации разрешаются в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами о комиссиях по урегулированию споров.