УТВЕРЖДЕНО
Постановлением
Президиума Правления
ООО «Союз юных педагогов»
от 01.01.2026 №29

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и представителей юридических лиц в Общественной организации «Союз юных педагогов»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Общественной организации «Союз юных педагогов» (далее – Организация) и определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан и представителей юридических лиц.

1.2. Положение направлено на обеспечение открытости и прозрачности деятельности Организации, создание единообразного механизма взаимодействия с гражданами и юридическими лицами, своевременное и качественное рассмотрение обращений, а также повышение дисциплины исполнения и персональной ответственности должностных лиц.

1.3. Настоящее Положение устанавливает способы подачи обращений, порядок их регистрации в Автоматизированной системе учёта Общественной организации «Союз юных педагогов» (далее – АСУ СЮП), сроки рассмотрения, распределение полномочий между Председателем, его заместителями и иными ответственными лицами, а также порядок подписания ответов.

1.4. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения физических лиц и представителей юридических лиц, поступающие в Организацию, за исключением внутренних обращений членов Организации, порядок рассмотрения которых регулируется Уставом.

1.5. Организация обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращений в пределах своей компетенции.

II. СПОСОБЫ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Обращения направляются в Организацию следующими способами:

– через официальный сайт путем заполнения электронной формы в разделе «Электронное обращение»;

– по электронной почте на официальный адрес, указанный на сайте;

– письменным почтовым отправлением.

2.2. Обращение должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя либо наименование юридического лица, адрес электронной почты для направления ответа, изложение сути обращения и согласие на обработку персональных данных (для электронных обращений).

2.3. Анонимные обращения, а также обращения без согласия на обработку персональных данных рассмотрению не подлежат, за исключением случаев, содержащих сведения о возможных противоправных действиях.

III. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции в АСУ СЮП.

3.2. Регистрация обращения осуществляется ответственным лицом в течение 2 (двух) календарных дней с момента его поступления.

3.3. Датой начала рассмотрения обращения считается дата его регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции в АСУ СЮП.

3.4. Учет и хранение обращений осуществляется в порядке, установленном внутренними регламентами работы АСУ СЮП.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Общий срок рассмотрения обращения составляет 10 (десять) календарных дней со дня его регистрации.

4.2. В случаях, требующих дополнительного изучения или получения материалов, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем до 30 (тридцати) календарных дней.

4.3. Решение о продлении срока принимает Председатель Организации либо лицо, исполняющее его обязанности.

4.4. Заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения по электронной почте с указанием причин продления.

V. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

5.1. Обращения рассматриваются Председателем Организации.

5.2. После регистрации обращение передается Председателю.

5.3. Председатель накладывает резолюцию, определяет исполнителя и порядок рассмотрения обращения.

5.4. Председатель вправе поручить рассмотрение одному из заместителей, оставить обращение на личном рассмотрении, передать обращение специалистам через курирующего заместителя либо направить обращение для рассмотрения на заседании Правления или Президиума Правления.

5.5. Президиум Правления и Правление рассматривают обращения только при наличии соответствующей резолюции Председателя.

5.6. Исполнители несут персональную ответственность за полноту, достоверность и своевременность подготовки ответа.

VI. ПРАВО ПОДПИСИ ОТВЕТОВ

6.1. Ответы на обращения подписываются Председателем Организации либо уполномоченными им заместителями.

6.2. Заместители Председателя вправе подписывать ответы в пределах своей компетенции, если иное не указано в резолюции Председателя.

6.3. Обращения, рассмотренные коллегиальными органами, а также обращения, содержащие жалобы на действия членов Организации или затрагивающие вопросы финансовой дисциплины, подписываются лично Председателем, если иное не определено решением коллегиального органа.

6.4. Лицо, подписавшее ответ, несет персональную ответственность за его содержание.

VII. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ ОТВЕТА ПО СУЩЕСТВУ

7.1. Организация вправе оставить обращение без ответа по существу, если текст содержит оскорбительные выражения или угрозы, не поддается прочтению, вопрос не относится к деятельности Организации либо заявителю ранее давался ответ по существу и новые доводы отсутствуют.

VIII. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет лицо, назначенное Председателем.

8.2. Ревизор вправе осуществлять контроль за рассмотрением и прохождением обращений в рамках своих полномочий.

IX. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

9.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Организации, связанные с рассмотрением обращения, путем направления письменного обращения Ревизору Организации.

9.2. Жалоба Ревизору подается по электронной почте с указанием сути нарушения и приложением имеющихся документов.

9.3. Ревизор рассматривает жалобу в срок до 10 (десяти) календарных дней.

9.4. По результатам рассмотрения Ревизор вправе направить Председателю обязательное к рассмотрению представление об устранении выявленных нарушений либо вынести вопрос на рассмотрение Президиума Правления.

9.5. Информация о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю.

X. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящее Положение утверждается Президиумом Правления Организации.

10.2. Изменения и дополнения утверждаются Президиумом Правления Организации.

10.3. Положение вступает в силу с момента его утверждения.