

Принято общим собранием трудового коллектива  
МАОУ «СОШ № 51» (протокол № 3 от 30.04.2018 года) приказом № 127 от 30.04.2018 года  
Согласовано Советом родителей (протокол № 2 от 27.04.2018 года) Директор С.Я. Паршина



## **Положение о работе с обращениями граждан в МАОУ «СОШ № 51»**

### **I. Основные положения**

Рассмотрение обращений граждан в МАОУ «СОШ № 51» (далее – Учреждение) осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от 2.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», инструкцией по работе с документами в администрации муниципального образования «Город Саратов».

### **II. Требования к порядку рассмотрения обращений и жалоб граждан**

- 2.1. Работа с обращениями и жалобами граждан в Учреждении включает в себя регистрацию, учет, рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших по почте, телеграфу, факсу, в ходе личного приёма.
- 2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, если руководителем, должностным лицом, не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.
- 2.3. Продление сроков рассмотрения обращений осуществляется в соответствии со ст.12 п.2 Федерального Закона от 2.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
- 2.4. Обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, заявителю дан ответ в письменной или устной форме, при необходимости результаты рассмотрения сообщены заинтересованным организациям или должностным лицам, а также, если документально подтверждено их исполнение.
- 2.5. Данные о зарегистрированных документах хранятся не менее 5 лет. По истечении пяти лет документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

### **III. Прием граждан директором Учреждения, его заместителями, а также другими должностными лицами**

- 3.1. Прием граждан директором Учреждения, его заместителями, а также другими должностными лицами проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы согласно графику, размещенному на информационном стенде в фойе Учреждения. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
- 3.2. Представители администрации Учреждения несут ответственность в соответствии с законодательством РФ: за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением; своевременное и качественное решение поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение.

### **IV. Требования к обращению граждан**

- 4.1. Письменное обращение гражданина или обращение, направленное по электронной почте, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество, должность лица, которому адресуется обращение;
- фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес гражданина, которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись заявителя и дату.