

Принято общим собранием трудового коллектива
МОУ «СОШ № 70» (протокол № 3 от 27.08. 2018 года)

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОУ «СОШ №70»
Т.И. Киселёва

Согласовано Советом родителей (протокол № 1 от
30.08.2018 года)

Приказ №448
от 24 сентября 2018 г.

Положение о работе с обращениями граждан в МОУ «СОШ № 70»

I. Основные положения
Рассмотрение обращений граждан в МОУ «СОШ № 70» (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:

Принято общим собранием трудового коллектива
МОУ «СОШ № 70» (протокол № 3 от 27.08. 2018 года)

Согласовано Советом родителей (протокол № 1 от
30.08.2018 года)

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОУ «СОШ №70»
Т.И. Киселёва
Приказ № 448
от 24 сентября 2018 г.

Положение о работе с обращениями граждан в МОУ «СОШ № 70»

I. Основные положения
Рассмотрение обращений граждан в МОУ «СОШ № 70» (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.