ООО «Учебный центр Станокод»

# ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в ООО «Учебный центр Станокод»
г. Санкт-Петербург, 2026 г.

**УТВЕРЖДАЮ**
Директор ООО «Учебный центр Станокод»

_______________ /Аникин И. А./
Приказ № 37 от «29» мая 2026 г.

ИНН 7816782140
ОГРН 1267800011490

## 1. Общие положения

**1.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан в ООО «Учебный центр Станокод» (далее — Организация).

**1.2.** Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, касающиеся деятельности Организации, за исключением обращений, подлежащих рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными законами.

**1.3.** Граждане имеют право обращаться в Организацию лично, направлять письменные обращения, а также обращения в форме электронного документа.

## 2. Порядок приема и регистрации письменных обращений

**2.1.** Письменные обращения граждан принимаются:
– по адресу: 192102, г. Санкт-Петербург, ул. Салова, д. 44, к. 1, литера И, помещ. 8-Н;
– на адрес электронной почты Организации, размещенный на официальном сайте.

**2.2.** В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:
– наименование Организации либо фамилию, имя, отчество руководителя;
– свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
– почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
– суть предложения, заявления или жалобы;
– личную подпись и дату (для бумажного обращения).

**2.3.** Обращение, поступившее в Организацию, подлежит регистрации в течение 3 рабочих дней с момента поступления.

**2.4.** Обращения граждан хранятся в Организации в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

## 3. Сроки рассмотрения письменных обращений

**3.1.** Письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

**3.2.** В исключительных случаях, связанных с необходимостью направления запросов в иные организации или получения дополнительных материалов, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с обязательным уведомлением гражданина.

## 4. Ответы на обращения

**4.1.** Ответ на обращение подписывается директором Организации Аникиным И. А. либо иным уполномоченным лицом.

4.2. Ответы оформляются на официальном бланке Организации и содержат:
– исходящий номер и дату регистрации ответа;
– фамилию, имя, отчество гражданина;
– ответ по существу поставленных вопросов;
– фамилию и рабочий телефон исполнителя.

**4.3.** Ответ направляется гражданину способом, указанным в обращении (почтовым отправлением либо по электронной почте).

## 5. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

**5.1.** Прием граждан в Организации осуществляется директором Организации либо уполномоченным им лицом.

**5.2.** График приема граждан: еженедельно по понедельникам с 14:00 до 16:00, при необходимости изменяется приказом директора.

**5.3.** При устном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

**5.4.** Если изложенные в устном обращении факты требуют дополнительной проверки, ответ гражданину дается в письменной форме в срок, установленный разделом 3 настоящего Положения.

## 6. Электронные обращения

**6.1.** Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в общем порядке, предусмотренном настоящим Положением.

**6.2.** В ответе на электронное обращение указываются:
– фамилия, инициалы гражданина;
– ответ по существу;
– должность, фамилия, инициалы подписавшего ответ.

**6.3.** Ответ на электронное обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

## 7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

**7.1.** Контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на директора Организации.

SCAN AnyScanner

7.2. Должностные лица Организации, допустившие нарушение порядка рассмотрения обращений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем Организации.

8.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказом директора ООО «Учебный центр Станокод».