муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 70 «Золотая рыбка»

Курс Елена Викторовна

Подписано цифровой подписью: Курс Елена Викторовна
Дата: 2022.03.10 13:21:44 +03'00'

«Согласовано»
Председатель профсоюзного комитета
МБДОУ № 70 «Золотая рыбка»
_____/С.В. Катина/
«18» 05 2021 год

«Утверждаю»
Заведующий МБДОУ № 70
«Золотая рыбка»
_____/Е.В. Курс/
«18» 05 2021 год

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ № 70 «Золотая рыбка»

Согласовано на общем родительском собрании МБДОУ № 70
протокол № 2 от «17» 05 2021 г.
Регистрационный № _____

Введено в действие приказом
от «18» мая 2021 г. № 57/1

г.о. Мытищи

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ № 70 «Золотая рыбка»

1. Общие положения

1.1.Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2.В соответствии с настоящим Порядком в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 70 «Золотая рыбка» (далее - ДОУ) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3.Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1.Рассмотрение обращений граждан в дошкольном образовательном учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения ДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет: https://mbdou70.edummr.ru/

3.2.Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения: 141014, Московская область, г.о. Мытищи, проспект Октябрьский, стр.12В.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников дошкольного образовательного учреждения: 8 (498)698-60-61.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: dou_70@edu-mytyshi.ru

Номер телефакса для приема обращений граждан: 8 (498)698-60-61.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 141014, Московская область, г.о. Мытищи, проспект Октябрьский, стр.12В.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 9.00 до 18.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

3.4. На официальном сайте дошкольного образовательного учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах дошкольного образовательного учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения дошкольного образовательного учреждения;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта дошкольного образовательного учреждения;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц дошкольного образовательного учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается около кабинета заведующего.

3.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в дошкольное образовательное учреждение;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в дошкольное образовательное учреждение;

- электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение.

3.7.Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на Телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на Телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в дошкольное образовательное учреждение с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции дошкольного образовательного учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в дошкольном образовательном учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3.В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4.Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5.В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) дошкольного образовательного учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6.При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник дошкольного образовательного учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения обращения граждан

5.1.Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в дошкольное образовательное учреждение;

- электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение;

- лично в дошкольное образовательное учреждение;

- по телефону.

5.2.При рассмотрении обращения дошкольное образовательное учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для

рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование дошкольного образовательного учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5.В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6.Обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1.Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в дошкольное образовательное учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений

7.1.Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в дошкольном образовательном учреждении, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица дошкольного образовательного учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3.Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4.Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в дошкольном образовательном учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

8.1.Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения.

8.2.Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3.Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта дошкольного образовательного учреждения.

8.4.Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в дошкольное образовательное учреждение.

9. Личный прием граждан в дошкольном образовательном учреждении

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1.Личный прием граждан осуществляется руководителем дошкольного образовательного учреждения и его заместителем (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем дошкольного образовательного учреждения.

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству дошкольного образовательного учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

9.1.3. График приема граждан руководством дошкольного образовательного учреждения размещается на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения и на информационном стенде дошкольного образовательного учреждения.

9.1.4.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.5.Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов.

9.1.6.Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

9.1.7.Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.8.Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.1.9.В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.1.10.Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в дошкольном образовательном учреждении осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9.1.11.Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.12.В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;

- Ф.И.О. обратившегося;

- адрес фактического проживания;

- тематика обращения;

- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;

- результат рассмотрения.

9.1.13.В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию общеобразовательного учреждения.

9.1.14.Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в дошкольное образовательное учреждение не должен превышать 20 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

9.3.1.Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.3.2.Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

9.3.3.Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.4.Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

9.3.5.Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо дошкольного образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.3.6.Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта дошкольного образовательного учреждения.

9.3.7.Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах дошкольного образовательного учреждения, а также на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения.

10. Работа с письменными обращениям граждан в дошкольном образовательном учреждении

10.1. Приём письменных обращений граждан

10.1.1.Поступающие в дошкольное образовательное учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2.В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.3.При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- сортируются телеграммы;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.1.4.Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

10.2.1.Регистрация обращений граждан, поступивших в дошкольное образовательное учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2.Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу данных.

10.2.3.Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

10.2.4.Повторными считаются обращения, поступившие в дошкольное образовательное учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.5.Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.2.6.Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю дошкольного образовательного учреждения.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.3.1.По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;

- передаче на рассмотрение заместителю руководителя дошкольного образовательного учреждения;

- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщении гражданину о прекращении переписки;

- списании «В дело».

10.3.2.Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции дошкольного образовательного учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются

должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.3.3.О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в дошкольное образовательное учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю дошкольного образовательного учреждения.

10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников дошкольного образовательного учреждения не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.3.5.Все обращения, поступившие в дошкольное образовательное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица дошкольного образовательного учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3.6.Обращения, рассмотренные руководителем дошкольного образовательного учреждения, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.4.1.Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя дошкольного образовательного учреждения.

10.4.2.Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.4.3.Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4.Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо дошкольного образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5.В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем дошкольного образовательного учреждения или его заместителем.

10.4.6.Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.4.7.В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.4.8.Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.4.9.Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.4.10.Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.11.Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.12.Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.4.13.Ответы на обращения граждан подписывают руководитель дошкольного образовательного учреждения.

10.4.14.Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

10.4.15.При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.4.16.Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.4.17.Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных дошкольного образовательного учреждения.

10.4.18.Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

10.4.19.Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу дошкольного образовательного учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.20. Ответ на обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4.21.Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

10.4.22.Уполномоченное лицо, ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

10.4.23.Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1.Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

11.2.Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в дошкольное образовательное учреждение

12.1.По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

12.2.В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо дошкольного образовательного учреждения осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в дошкольное образовательное учреждение.

12.3.Заместитель руководителя дошкольного образовательного учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместитель руководителя дошкольного образовательного учреждения организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

12.4. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении и за организацию работы Телефона доверия обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

13. Организация контроля за исполнением

Порядка рассмотрением обращений граждан

13.1.Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2.Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

13.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении и за организацию работы Телефона доверия.

13.4.Уполномоченное лицо дошкольного образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в дошкольное образовательное учреждение из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в дошкольное образовательное учреждение в соответствии с поручением руководителя дошкольного образовательного учреждения.

13.5.Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

13.6.Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.7.Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении и за организацию работы Телефона доверия, руководителю дошкольном образовательного учреждения.

13.8. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении и за организацию работы Телефона доверия представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно руководителю дошкольного образовательного учреждения.

13.9.Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя руководителя дошкольного образовательного учреждения.

13.10. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в дошкольное образовательное учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

13.11. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц дошкольного образовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.12. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в дошкольное образовательное учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью дошкольного образовательного учреждения по работе с обращениями граждан.

Приложение 1

Форма журнала обращений

№ п\п	Регистрационный номер	Дата	Краткое содержание обращения	ФИО обратившегося	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6

Приложение 2

Форма карточки личного приема гражданина

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 70 «Золотая рыбка»

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

_____
(почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____
(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

_____
_____
_____
_____
_____

Результаты устного приема:
Дано устное разъяснение:

_____
_____
_____
_____

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

_____
_____
_____
_____

_____ _____ _____
(должность лица, производившего личный прием) (подпись) (фамилия и инициалы)

дата приема: «_____» _____ 20 ____

регистрационный № _____