Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад № 89 комбинированного вида»

ПРИКА3

от 18.12.2015 г

No 77

Об утверждении Положения«О порядке рассмотрения обращений граждан».

В соответствии с ФЗ от 02.05.2006г № 59-ФЗ«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

- 1. Утвердить Положение«О порядке рассмотрения обращений граждан» (приложение) Утвердить график и порядок приёма граждан.
- 2. Разместить Положение«О порядке рассмотрения обращений граждан» на сайте учреждения.
- 3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Заведующий



Г.В.Хужина

Порядок рассмотрения обращений граждан

в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении

«Детский сад №89 комбинированного вида » (далее – Порядок)

I. Общие положения

- 1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в дошкольной образовательной организации МБДОУ «Детский сад №89 комбинированного вида» (далее Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.
- 2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.
- 3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 № 138-ФЗ.
- 4. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом Учреждения (далее локальные нормативные акты), регламентирующим образовательные отношения в Учреждении.
- 5. 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).
- 6. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Предложение вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в Учреждении и других направлений. Заявление вид обращения гражданина (группы граждан) по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов. Жалоба вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.
- 7. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан руководителем Учреждения размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» hitt: //dou89zolotayaribka (далее сайт Учреждение).
- 8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение: 1) почтой России по адресу: 623405, Свердловская обл., г.Каменск-Уральский ,ул.Центральная , дом 16; 2) электронной почтой по адресу: dou89_ku66@mail.ru; 4) по телефону: (3439) 39-35-42

- 9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 623405 Свердловская обл., г.Каменск-Уральский ул.Центральная д.16. График приема граждан: вторник с 16.00-17.30, четверг с 9.00-10.30.
- 10. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.
- 11. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.
- 12. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и (или) на сайте Учреждения.

II. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан

- 1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:
- 1) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- 4) получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- 5) 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;
- 6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2. Должностные лица Учреждения (далее должностные лица) обеспечивают: 1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- 2) 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;
- 3) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- 4) уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- 3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.
- 4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:
- 1) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- 2) чёткость в изложении информации;
- 3) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- 4) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
- 5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:
- 1) обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения; 2) обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Учреждения; 3) обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

III. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

- 1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее уполномоченное лицо).
- 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.
- 3. При приёме письменных обращений: 1) проверяется правильность адресности корреспонденции; 2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются); 3) 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.
- 4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма: 1) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.; 2) при вскрытии которых не обнаружилось обращения; 3) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

- 5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления.
- 7. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.
- 8. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата поступления обращения; Ф.И.О. заявителя; вопрос, по которому обращается заявитель; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.
- 9. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 10. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 11. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.
- 12. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставится на контроль.
- 13. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
- 14. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.
- 15. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Учреждения (далее руководитель).
- 16. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение 5 (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.
- 17. Основания для отказа в рассмотрении обращения: 1) в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ; 2) 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; 3) текст письменного обращения не

поддается прочтению;4) полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

- 18. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если: 1) обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения; 2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение; 3) обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу; 4) обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц); 5) обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.
- 19. В случаях, указанных в пункте 18 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 20. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о: 1) принятии к рассмотрению; 2) направлении в другие организации и учреждения; 3) приобщении к ранее поступившему обращению; 4) сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения; 5) сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 21. Обращения, рассмотренные руководителем, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.
- 22. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя.
- 23. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 24. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.
- 25. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.
- 26. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.
- 27. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.
- 28. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 29. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

- 30. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается датрешения вопроса.
- 31. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, но не более чем на один месяц.
- 32. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 33. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 34. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо: 1) сослаться на номер и дату регистрации обращения; 2) кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество); 3) если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится раздельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса; 4) при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля); 5) дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения; 6) указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).
- 35. В ответах на обращения граждан не допускаются: 1) взаимоисключающая по содержанию информация; 2) формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов; 3) отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков; 4) отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов; 5) отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.
- 36. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
 Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.
- 39. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель.
- 40. 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.
- 41. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 42. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- 43. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 44. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.
- 45. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 46. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.
- 47. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

IV. Организация работы по приёму граждан

- 1. Личный приём граждан осуществляется руководителем в соответствии с графиком приёма граждан.
- 2. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.
- 3. График приёма граждан руководителем размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде в Учреждении.
- 4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
- 5. Во время личного приёма 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 обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.
- 7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 8. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

- 9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.
- 11. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.
- 12. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов)
- .13. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал регистрации личных обращений граждан.
- 14. Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения; Ф.И.О. обратившегося; тематика обращения; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения.
- 15. 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 и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.
- 16. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

V. Результаты рассмотрения обращений граждан

1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются: 1) 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; 2) отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа. 2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

VI. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

- 1. Руководитель систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.
- 2. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчёт по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения.