

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НОВОСИБИРСКА
«ДЕТСКИЙ САД № 281»

630015, Новосибирск, ул. Гоголя, д.221/1, т. 8(383)279-89-77

ПРИНЯТО

Решением общего собрания
работников МБДОУ д/с № 281
от 09.01.2023 г. № 3



Приказ от 09.01.2023 г. № 19-ов

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений
граждан
в муниципальном бюджетном
дошкольном образовательном
учреждении города Новосибирска
«Детский сад № 281»

г. Новосибирск

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение города Новосибирска «Детский сад № 281» (далее - учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в дошкольное образовательное учреждение.

1.3. Организация работы с обращениями граждан в учреждение ведется в соответствии с Конституцией РФ, «Федеральным законом от 02.02.2006 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом дошкольного образовательного учреждения и настоящим Положением.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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

1.7. Учреждение систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.8. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. **Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д. **Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан. **Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций. **Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. **Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в дошкольное образовательное учреждение либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

5. Работа с письменными обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении.

5.1. Приём письменных обращений граждан.

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

5.1.2. 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.

5.1.3. 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.

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

5.2. Регистрация письменных обращений граждан

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

5.2.2. 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.

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

5.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в 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.

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

5.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю учреждения. При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

5.3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

5.3.1. 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».

5.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции 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.

5.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в 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 ДОУ.

5.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников 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.

5.3.5. Все обращения, поступившие в 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.

5.3.6. Обращения, рассмотренные руководителем 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.

5.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

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

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

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

5.4.4. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется через уполномоченное лицо учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

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

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

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

5.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

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

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

5.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель учреждения.

5.4.14. 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.

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

5.4.16. 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.

5.4.17. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных учреждения.

5.4.18. 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.

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

5.4.20. Ответ на обращение, поступившее в 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.

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

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

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

6. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

6.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются уполномоченным лицом с занесением в журнал и карточку личного приема.

6.3. Руководитель учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

6.4. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу руководителя учреждения, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.5. Ответы на обращения граждан, готовятся на бланке учреждения за подписью руководителя дошкольного образовательного учреждения и регистрируются в журнале.

6.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

6.7. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

6.8. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого, подписавшего его

лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

6.9. Ответ на обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.10. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами.

6.11. В дошкольном образовательном учреждении устанавливается следующий порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью руководителя:

- на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы уполномоченных лиц, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

- на каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. Обращения граждан, поступившие руководителю дошкольного образовательного учреждения из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

7.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается руководителем дошкольного образовательного учреждения, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

7.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

7.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующий вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.6. Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем дошкольного образовательного учреждения.

7.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются руководителем лично или заведующим подразделения.

7.8. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим

Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

7.9. При работе с повторными обращениями дело формируется с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

7.10. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение руководителю дошкольного образовательного учреждения.

7.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.12. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

8.1. Обращения, поступившие в учреждение, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

8.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

9. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сервис обращения на сайте «Общественная приемная»

9.1. Сервис «Общественная приемная» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в учреждение.

9.2. Требования к обращению в форме электронного документа:

9.2.1. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.2.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

9.2.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

9.2.4. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа необходимо изложить суть предложения, заявления или жалобы

в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Если в направленном тексте в форме электронного документа, содержащемся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение), либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный настоящим Федеральным законом.

9.2.5. Обращение будет рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, когда для рассмотрения обращения требуется больше времени, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем делается уведомление дополнительно.

9.2.6. В случае, если решение вопроса не входит в компетенцию учреждения обращение в течение семи дней со дня регистрации будет направлено на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем делается уведомление.

9.2.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, (пункт 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

9.2.8. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

9.2.9. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

9.2.10. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

10. Организация работы по личному приему граждан

10.1. Личный прием граждан осуществляется лично руководителем в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем учреждения. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте детского сада.

10.1.2. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

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

10.1.5. 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. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

10.1.6. 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.

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

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

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

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

10.1.11. 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 образовательного учреждения.

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

10.2. 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.

11. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

11.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует руководителя о нарушениях исполнительской дисциплины.

11.2. Руководитель принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

12. Хранение материалов по обращениям граждан

12.1. Учреждение осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

12.2. Все обращения вносятся в журнал регистрации по обращениям граждан.

12.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на уполномоченное лицо.

12.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

12.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным

Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

12.6. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

12.7. Решение о списании указанных обращений принимает руководитель Учреждения.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующим МБДОУ д/с № 281

Дата приема _____

Ф.И.О. _____

Гражданина _____

Место

работы _____

Домашний

адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция)

2. Дата исполнения

3. Дополнительный контроль

4. Снято с контроля _____

5. Результат

б. Дата, должность исполнителя _____

7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от « » 20 _г.

Прошнуровано
Пронумеровано
Скреплено печатью

Страниц

Заведующий МБДОУ д/с № 281
О. Н. Соколова

