

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ДЕТСКИЙ САД № 33 СОВЕТСКОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДА»**

УТВЕРЖДЕНО
Приказом от 29 мая 2024 № 12
Заведующий МОУ детского сада № 33



Л.В. Галушкина
2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад № 33 Советского района Волгограда»

Волгоград 2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 33 Советского района Волгограда» (далее – Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 33 Советского района Волгограда» (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации информационных технологиях и о защите информации»
- и другими действующими нормативно-правовыми актами.

Настоящее Положение является локальным нормативным актом Учреждения (далее – локальные нормативные акты), регламентирующим образовательные отношения в Учреждении.

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. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются Инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями заведующего Учреждения.

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

1.8. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений, жалоб, вопросов, просьб, благодарности и иных форм обращений.

1.9. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

1) почтой России по адресу: 400002, г. Волгоград, ул. Янки Купалы, д.62.

2) электронной почтой по адресу: dou33@volgadmin.ru;

3) по телефону: (8442)35-83-30;

4) Часы приема, заведующего ДОУ: Среда с 16:00 ч. до 19:00 ч.

1.10. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 400002, г. Волгоград, ул. Янки Купалы, д. 62.

1.11. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

1.12. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

2. ПРАВА ГРАЖДАН И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

1) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

2) четкость в изложении информации;

- 3) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- 4) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. 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.

3. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина, направленное в администрацию Учреждения письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

- предложение – рекомендации гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению воспитательно-образовательной и иных сфер деятельности;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации Учреждения или критика ее деятельности;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившие от имени коллектива юридического лица. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

4. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте Учреждения, а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в ходе личного приема.

4.2. Организацию, обеспечение и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляет заведующий.

Телефон для справок: (8442)35-83-30.

4.3. По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан заведующим Учреждения;
 - почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;
 - порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
 - требования к оформлению письменного обращения;
 - порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;
 - основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.
- При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или

5.2. Уведомление об отказе в рассмотрении в рассмотрении обращения должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на нарушения.

6. УСЛОВИЯ И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Прием обращений граждан осуществляется в кабинете заведующего. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

6.2. Помещения для приема граждан должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы заведующего Учреждением.

6.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

6.4. Рабочее место заведующего Учреждением, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, должно быть обеспечено оргтехникой, персональным компьютером, программным обеспечением, позволяющим организовывать исполнение функции в полном объеме.

6.5. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Учреждении.

6.6. Заведующий Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной орган местного самоуправления, заведующий вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.8. Результатом рассмотрения обращений граждан является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении. Принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

7. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

7.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

7.2. 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.

7.3. При приеме 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.

7.4. 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.

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

7.6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в день поступления обращения или не позднее трех дней с момента поступления, отдельно от основного делопроизводства.

7.7. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1).

7.8. 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.

7.9. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

7.10. 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.

7.11. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

7.12. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

7.13. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

7.14. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

7.15. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения заведующему Учреждения.

7.16. 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.

7.17. 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.

7.18. Обращения, рассмотренные заведующим, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения старшему воспитателю или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

7.20. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заведующим.

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

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

7.23 Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

7.24. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

7.25. 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 отчет для составления ответа.

7.26. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

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

7.28. 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 дата решения вопроса.

7.29. При невозможности исполнения обращения в установленные сроки необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только заведующий, но не более чем на один месяц.

7.30. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

7.32. 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 отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- 4) при невозможности решения вопроса в установленные сроки 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).

7.33. 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.

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

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

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

7.37. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий.

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

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

7.40. 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.

7.41. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.

7.42. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

7.43. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.

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

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Устная форма обращения граждан.

Устная форма обращения к заведующему Учреждением поступают от граждан во время личного приема.

Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

Устные обращения к педагогам (воспитателям) группы детей с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно после 18.00. В другое время организуется педагогический воспитательно-образовательный процесс с воспитанниками Учреждения, прерывать который запрещено.

8.2. Обращения граждан, поступившие заведующей МОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

9.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим в соответствии с графиком приема граждан.

9.2. В случае обращения гражданина к заведующему по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

9.3. График приема граждан руководителем размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде в Учреждении.

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

9.5. 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 обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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

9.7. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

9.8. 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.

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

9.10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.

9.11. 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 и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

9.12. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

10. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Заведующий осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Заведующий осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих подчиненных и делопроизводителя.

10.3. На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию заведующего.

10.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

10.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

10.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает заведующий МОУ. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

10.7. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

11. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

11.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в Учреждении является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию города с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

11.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее заведующему Учреждением, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 5 дней до истечения срока поручения.

11.3. Если заведующий Учреждения на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, то на служебной записке он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

11.4. исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение в Учреждение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

12. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. Ответы на обращения печатаются на бланках Учреждения.

12.4. В ответе гражданину или вышестоящему органу власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

13. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН.

13.1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего Учреждения.

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

13.3. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (в действующей редакции и Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденном приказом Росархива от 20.12.2019 № 236.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан муниципального
дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад № 33 Советского района
Волгограда»

Журнал
регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О гражданина	Домашний адрес контактный телефон	Краткое содержание обращения	Результаты приема (дано разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)
1	2	3	4	5	6

