

**Порядок**  
**рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном**  
**учреждении детском саду комбинированного вида № 97**  
**Центрального района г. Волгограда**  
(далее – Порядок)

**I. Общие положения**

1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в МОУ детский сад № 97 Центрального района г. Волгограда (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении 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 МОУ детский сад № 97 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»,
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 предложение, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).
6. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб, или в форме электронного документа предложение.  
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, размещаются на информационном стенде в Учреждении.
8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:
  - 1) почтой России по адресу: 400050, г.Волгоград, ул. Новороссийская, 30
  - 2) по телефону: 8(8442)90-27-29.
  - 3) на электронную почту ljashenkoirina@mail.ru
9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 400050, г.Волгоград, ул. Новороссийская, 30
10. График работы комиссии: вторник, четверг, - с 16.00 до 17.30; приём заведующего МОУ детского сада № 97: среда с 16.00 до 17.30
11. Все поступающие обращения граждан в МОУ детский сад № 97 подлежат обязательному рассмотрению.
12. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.
13. С целью ознакомления родителей (законных представителей) с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении.

## **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) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
  - 3) 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.

## **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. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления.
3. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
4. 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. 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) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

6. 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. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

8. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: дата поступления обращения; Ф.И.О. заявителя; краткое содержание с которым обращается заявитель; результат рассмотрения..

9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

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

11. 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.

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

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

14. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Учреждения (далее – руководитель).

15. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение 5 (пяти) дней пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

16. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

1) в письменном обращении, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть подготовлен 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).

17. Обращение не может быть 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.

18. По письменному обращению и обращению, 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.

19. Обращения, рассмотренные членами комиссии, согласовываются с заведующим МОУ детского сада № 97 и направляется ответ заявителю.

20. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий МОУ детского сада № 97.

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

22. 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.

#### **IV. Организация работы по приёму граждан**

1. Личный приём граждан осуществляется заведующим МОУ детским садом № 97 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. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

4. 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 воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5. 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.

6. 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.

#### **V. Результаты рассмотрения обращений граждан**

1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

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

2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

Пронумеровано,  
прошнуровано  
и скреплено печатью  
4 листов

Заведующий  
МОУ Детский сад № 97

И.П. Ляшенко

