Согласован
Советом МОУ Детский сад № 198
Центрального района Волгограда

Утверждён
Заведующий МОУ Детский сад № 198
_____ В.В.Салаутина

Приказ № 153 от 31.08.2018

МОУ ДЕТСКИЙ САД № 198

Подписан: МОУ ДЕТСКИЙ САД № 198
DN: STREET="УЛИЦА ИМ МАРШАЛА ЧУЙКОВА, 49 А", S=34 ОБЛАСТЬ ВОЛГОГРАДСКАЯ, L=ГОРОД ВОЛГОГРАД, C=RU, G=Виктория Владимировна, SN=Салаутина, CN=МОУ ДЕТСКИЙ САД № 198, T=Заведующий, O=МОУ ДЕТСКИЙ САД № 198, E=dou198@yandex.ru, ИНН=003444064393, СНИЛС=02495109650, ОГРН=1023403443601
Основание: Я являюсь автором этого документа
Местоположение:
Дата: 2021-09-24 15:14:33

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в МОУ Детский сад № 198, далее (МОУ)

1.3. Граждане, родители (законные представители) воспитанников, имеют право обращаться лично, а также направлять в МОУ коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее - обращение), направленное в МОУ Детский сад № 198 (далее - МОУ) в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов МОУ, регулирующих ее деятельность; развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности МОУ;

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МОУ, либо критика деятельности должностных лиц МОУ;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; *Должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно- распорядительные, административно-хозяйственные функции в МОУ (заведующий МОУ, его заместители).

2. Требования к обращению

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование МОУ, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обращающегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.5. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МОУ.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником МОУ, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале учёта обращений граждан (приложение 1).

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется заведующим МОУ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

3.5. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

3.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.7. Исполнитель, назначенный заведующим МОУ, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

3.8. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.99. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.100. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой - заявителю обращения, третий остается в МОУ.

3.101. При получении проекта ответа на обращение, руководитель МОУ проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, руководитель МОУ передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.102. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.103. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.104. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. Организация личного приема граждан.

Порядок рассмотрения устных обращений.

4. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции образовательного учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.1. Прием граждан осуществляется руководителем МОУ или лицом, исполняющего его обязанности. При необходимости руководитель МОУ может для решения вопроса пригласить ст. воспитателя, психолога, воспитателей или других работников МОУ.

4.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд МОУ и официальный сайт МОУ http://dou198.oshkole.ru.

4.3. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.4. Содержание устного обращения заносится в журнал учёта обращений граждан. 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 приема, о чем делается запись в журнале учета приема гражданин(устно). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.15. Устные обращения могут поступать при проведении приема в МОУ, во время телефонных радиопередач и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.16. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал учёта обращений граждан.

4.17. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию МОУ, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя МОУ.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя МОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения.

6.1. Настоящее положение вступает в силу с 31.08.2018 и действует до замены новым.

6.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение № 1

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата поступлени ячисло, месяц	Фамилия, имя, отчество подавщего предложение, замечание, жалобу,адрес	Документ заявителя	Краткое со-держание предложения, замечание, жалобу обращения	Исполнитель, подпись исполнителя	Срок исполнения и результаты рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению о Порядке рассмотрения
обращения граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующим МОУ Детский сад № 198

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина_____
Место работы _____
Домашний адрес_____
Телефон_____
Содержание письменного обращения_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Результат рассмотрения письменного обращения гражданина
1.Кому отправлено (резолюция)
_____
_____
_____
_____
_____
2.Дата исполнения_____
3.Дополнительный контроль_____
4.Снято с контроля_____
5.Результат_____
6.Дата, должность исполнителя_____
7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от «____»_____20__ г

Пронумеровано, прошнуровано и скреплено печатью

7 (семь) *листов*

Заведующий МОУ Детский сад № 198

Салаутн В.В. Салаутина

« 31 » 08 20 18 год