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 15:15:04

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

Приказ № 153 от 31.08.2018

Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 198 Центрального района Волгограда»

(далее – Порядок)

I. Общие положения

1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в МОУ Детский сад № 198 Центрального района Волгограда (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 МОУ Детский сад № 198 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, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

6. Обращения граждан 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, размещаются на информационном стенде в Учреждении.

8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

1) почтой России по адресу: 400005 г. Волгоград, ул. маршала Чуйкова 49а
2) факсом: нет
3) по телефону: 8 (8442) 23-99-79

4) Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 400005, г. Волгоград, ул.им маршала Чуйкова 49а

9. График работы комиссии: вторник, четверг, - с 16.00 до 17.30; приём заведующего МОУ Детский сад № 198: среда с 16.00 до 19.00

10. Все поступающие обращения граждан в МОУ Детский сад № 198 подлежат обязательному рассмотрению.

11. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

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

7. 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.

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

9. 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.

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

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

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

13. 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.

14. 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).

15. 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.

16. 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.

17. Обращения, рассмотренные членами комиссии, согласовываются с заведующим МОУ детским садом и направляется ответ заявителю.

18. Ответы на обращения граждан подписывает Заведующий МОУ.

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

20. 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 Детский сад № 19 соответствии с графиком приёма граждан.

2. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрен гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее вре независимо от графика приёма.

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

4. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставл письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принят мер по восстановлению или защите его или воспитанников нарушенных прав, свобод законных интересов.

5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являют очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть д устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по сущест поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

6. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданин вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в как 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) вопро или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орга в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

Положение разработано заведующим В.В.Салаутиной и действует до введения нового.

Пронумеровано, прошнуровано и скреплено печатью

5 (пять) *листов*

Заведующий МОУ Детский сад № 198

Салаутин В.В. Салаутина

«31» 08 20 13 год