

муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 328 Центрального района Волгограда»

400087 г. Волгоград, ул.Двинская,16 ИНН 3444064361 КПП 344401001 ОГРН 1023403441016
dou328@volgadmin.ru

ПРИНЯТО:

на Общем собрании работников
МОУ Детского сада № 328

Протокол № 1

от 30.12.2020г.

Председатель  Т.С. Морозова

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий
МОУ Детским садом № 328
Л.Н. Кашина
приказ № 35 от 11.01.2021г.



**Порядок
рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном
учреждении «Детский сад № 328 Центрального района Волгограда»
(далее – Порядок)**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в МОУ Детский сад № 328 Центрального района г. Волгограда (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МОУ Детский сад № 328 регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями от 8 декабря 2020 года, Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

1.4. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом Учреждения (далее – локальные нормативные акты), регламентирующим образовательные отношения в Учреждении.

1.5. 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).

1.6. 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.

- 1.7. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, размещаются на информационном стенде в Учреждении.
- 1.8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:
- 1) почтой России по адресу: 400087, г. Волгоград, ул. Двинская, 16
 - 2) по телефону: 8(8442) 37-55-51.
 - 3) на электронную почту dou328@volgadmin.ru
- 1.9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 400087, г. Волгоград, ул. Двинская, 16
- 1.10. График работы комиссии: вторник, четверг, - с 16.00 до 17.30; приём Заведующего МОУ Детский сад № 328: среда с 16.00 до 19.00.
- 1.11. Все поступающие обращения граждан в МОУ Детский сад № 328 подлежат обязательному рассмотрению.
- 1.12. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.
- 1.13. С целью ознакомления родителей (законных представителей) с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан

2. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:
- 2.1. Представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - 2.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
 - 2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
 - 2.4. Получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
 - 2.5. 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;
 - 2.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
3. Должностные лица Учреждения (далее – должностные лица) обеспечивают:
- 3.1. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
 - 3.2. Принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
 - 3.3. Уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
4. 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.
5. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:
- 5.1. Достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
 - 5.2. Чёткость в изложении информации;
 - 5.3. Полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
 - 5.4. Удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

3. 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:
 - 5.1. проверяется правильность адресности корреспонденции;
 - 5.2. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
 - 5.3. 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.
6. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
 - 6.1. к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
 - 6.2. при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
 - 6.3. 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 невскрытыми.
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 ставятся 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:

16.1. в письменном обращении, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть подготовлен ответ;

16.2. 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;

16.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

16.4. полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

17. Обращение не может быть рассмотрено по существу, если:

17.1. 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;

17.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

17.3. обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

17.4. обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

17.5. 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:

18.1. принятии к рассмотрению;

18.2. направлении в другие организации и учреждения;

18.3. приобщении к ранее поступившему обращению;

18.4. сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

18.5. сообщении гражданину о прекращении переписки.

19. Обращения, рассмотренные членами комиссии, согласовываются с заведующим МОУ Детский сад и направляется ответ заявителю.

20. Ответы на обращения граждан подписывает Заведующий МОУ Детского сада № 328.

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.

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

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

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

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 граждан уведомляется официально.

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

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

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

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

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.

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

10. 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.

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

12. 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.

13. 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.

5. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

1. 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.

2. 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.

3. 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://mou328.oshkole.ru>.

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

5. 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.

IV. Организация работы по приёму граждан

1. Личный приём граждан осуществляется Заведующим МОУ Детского сада № 328 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:
 - 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.