

СОГЛАСОВАНО

на педагогическом
МОУ Детский сад № 95
совете №4 от 30.08.2018

УТВЕРЖДЕНО

Заведующий
МОУ Детский сад №95
Н.П.Полуосьмак
Приказ №102 от 30.08.2018



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения
обращений граждан

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.10.2007 № 259-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, приема, учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в МОУ Детский сад № 95, далее (МОУ).

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.

Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные принципы:

Обращение гражданина (далее - обращение), направленное в МОУ Детский сад № 95 (далее - МОУ) письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба. Включает устное обращение гражданина.

Рекомендация - 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

Письменное обращение гражданина должно содержать наименование МОУ, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, контактный 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.

В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: 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.

В индивидуальном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, фамилия, имя, отчество от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, почтовый или электронный адрес (почтового или электронного) по которому следует направить

Обращение граждан не дается в следующих ситуациях:
1. В обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2. Обращение прочитать невозможно из-за его физического состояния, об этом сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

3. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

4. 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;

5. В индивидуальном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о обоснованности очередного обращения и прекращении регистрационного дела по данному вопросу.

6. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.5. настоящего Положения, принимаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

7. Обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному делу формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

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

4.2. Каждое поступившее обращение, проверка личных данных заявителя, обращение регистрируется в журнале учета обращений граждан в журнале учета обращений граждан (форма № 1).

4.3. Ответственность за рассмотрение письменных (электронных) обращений граждан возлагается на заведующего МОУ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.4. 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.

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

4.6. Обращения граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предотвращения детского травматизма, предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится первоочередное рассмотрение.

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

4.8. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации и общепринятым в обществе этическим нормам.

Для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных документов. Исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный 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.

Письмо составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой - исполнителю обращения, третий остается в МОУ.

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

При получении представленным проектом ответа, руководитель МОУ передает его для рассмотрения заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием причины устранения недостатков.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин не может быть дан гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

Каждое 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.

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

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 ответа 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.

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, устранения и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

Прием граждан осуществляется руководителем МОУ или лицом, исполняющим его обязанности. При необходимости руководитель МОУ может для решения вопроса пригласить педагогов, психолога, воспитателей или других работников МОУ.

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 www.145.oshkole.ru.

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

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

...в ходе приема, о чем делается запись в журнале учета приема граждан(устно).
...случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении во-

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

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

...Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином во-
...находит в компетенцию МОУ, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

...ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на ру-
...МОУ.

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

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

6. Заключительные положения.

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

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

Журнал регистрации обращений граждан

№	Дата поступления число, месяц	Фамилия, имя, отчество подавшего 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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующим МОУ Детский сад .

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