

УТВЕРЖДЕНО:
Заведующий МБДОУ ПМО СО
«Детский сад № 53»
О.Е. Старикова



**Положение
о порядке рассмотрения обращения и приема граждан
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
Полевского муниципального округа Свердловской области
«Детский сад № 53»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан разработано для МБДОУ ПМО СО «Детский сад № 53» (далее – Учреждение).
Рассмотрение обращений граждан в Учреждение регламентируется следующими нормативными документами:

Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информации, информационных технологиях и защите информации»;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 13.11.2002 г. № 138-ФЗ.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения (далее – обращения).

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

2.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращения, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет:

<https://53pol.tvoyasadik.ru/sveden/common>

2.2. Почтовый адрес Учреждения: Российская Федерация, 623391, Свердловская область, г. Полевской, ул. Челюскинцев, д. 3.

2.3. Телефон для справок по обращениям граждан, личному приему: 8 (34350) 25373

Адрес электронной почты для приема обращений: dc_53@mail.ru

2.4. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений с доставкой курьером или по почте осуществляется по адресу в соответствии с п. 2.2. Порядка.

2.5. График работы Учреждения: с понедельника по пятницу с 07.00 до 19.00.

2.6. На официальном сайте Учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах Учреждения размещается следующая информация:

- место нахождения Учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативно - правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.7. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение.

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Срок регистрации письменных обращений в Учреждение с момента поступления – не более одного рабочего дня.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в Учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим Учреждением не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме.

4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение;
- лично в Учреждение;
- по телефону.

4.2. При рассмотрении обращения Учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает наименование Учреждения, в которое направляет обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.3. В случае отсутствия контрактных данных заявителя (фамилия, имя, отчество (отчество - при наличии); адрес электронной почты или почтовый адрес для отправки ответа) обращение считается анонимным, не регистрируется и к рассмотрению не принимается.

4.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы (в том числе, в электронной форме).

4.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.6. Обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение, подлежит обязательному приему.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия, имя и отчество гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ (в том числе, электронный);
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

5.2. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в случае, если:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.3. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений:

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В данном случае может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

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

6.1. *Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении, при желании, имеет право:*

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в том числе персональные данные);
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение

поставленных в обращении вопросов;

- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителю информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте Учреждения.

7.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Учреждения.

7.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

8. Личный прием граждан в Учреждении

8.1. Организация личного приёма граждан.

8.1.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждения (или лицом его заменяющим) (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным заведующим Учреждения.

8.1.2. В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному вопросу, не терпящему отлагательств, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее свободное от мероприятий время независимо от утверждённого графика приёма.

8.1.3. График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде Учреждения.

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

8.1.5. Во время личного приема 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. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются в автоматизированной базе данных. 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 личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

8.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.1.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан (или заведующим Учреждения).

8.1.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в соответствующий журнал.

8.1.12. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан (как и Карточка личного приема граждан) должен включать следующие разделы:

- номер п/п;
- дата поступления обращения;
- Ф.И.О. заявителя;
- адрес заявителя или контрактные данные заявителя (телефон, электронная почта);
- краткое содержание обращения заявителя;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- принятые меры и результат рассмотрения.

8.1.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы будет отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию общеобразовательного учреждения.

8.1.14. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

8.1.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в дошкольное образовательное учреждение не должен превышать 30 минут (при количестве ожидающих не более 2 человек в очереди).

8.2. Требования к месту ожидания и приема заявителей.

8.2.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

8.2.2. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

8.2.3. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

8.2.4. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Учреждения.

8.2.5. Информация о приеме граждан (График приема) размещается на официальном сайте Учреждения.

9. Работа с письменными обращениями граждан в Учреждении

9.1. Прием письменных обращений граждан.

9.1.2. Поступающие в Учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.1.3. 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.

9.1.4. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- 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;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.; на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

9.1.5. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

9.1.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

9.2. Регистрация письменных обращений граждан.

9.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного рабочего дня с даты их поступления.

9.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

9.2.3. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу данных.

9.2.4. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

9.2.5. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

9.2.6. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.2.7. Не считаются повторными: обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.2.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения заведующему Учреждением.

9.2.9. При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

9.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- 9.3.1.1. принятии к рассмотрению;
- 9.3.1.2. передаче на рассмотрение уполномоченному лицу Учреждения;
- 9.3.1.3. направлении в другие организации и учреждения;
- 9.3.1.4. приобщении к ранее поступившему обращению;
- 9.3.1.5. сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- 9.3.1.6. сообщении гражданину о прекращении переписки;
- 9.3.1.7. списании «В дело».

9.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.3.3. О ходе работы с обращением гражданина, поступившего на рассмотрение в Учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно и взятые ими на контроль, докладывается лично заведующему Учреждением.

9.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Учреждения, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.3.5. Все обращения, подлежащие идентификации и поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу имеющихся в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.3.6. Обращения, рассмотренные заведующим Учреждения, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

- 9.4.1. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все исполнители.
- 9.4.2. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.
- 9.4.3. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заведующим учреждения.
- 9.4.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.
- 9.4.5. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 9.4.6. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.
- 9.4.7. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 9.4.8. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 9.4.9. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.
- 9.4.10. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
- 9.4.11. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий Учреждением.
- 9.4.12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 9.4.13. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 9.4.14. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных Учреждения.
- 9.4.15. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 9.4.16. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу Учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.
- 9.4.17. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 9.4.18. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю, формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.
- 9.4.19. Уполномоченное лицо, ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.
- 9.4.20. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

11. Анализ обращений, поступивших в Учреждение

11.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан.

11.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо Учреждения осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение.

11.3. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в Учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

12. Организация контроля за исполнением Порядка

12.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

12.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

12.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

12.4. Уполномоченное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Учреждение из органов управления образованием, органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Учреждение в соответствии с поручением заведующего Учреждением.

12.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

12.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

12.7. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие семь дней ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

12.8. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в Учреждении представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно заведующему Учреждением.

12.9. Персональная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заведующего Учреждением.

12.10. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в Учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

12.11. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.12. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Учреждения по работе с обращениями граждан.

**Карточка личного приема граждан
(родителей, законных представителей, сотрудников)**

№ _____

Дата приема _____

ФИО заявителя (лей): _____

Адрес проживания: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Документы: _____

Ф.И.О. и должность уполномоченного на рассмотрение: _____

Решение вопроса: _____

Ответ предоставлен Заявителю (лям): _____