

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №13 города Рыбинска

УТВЕРЖДЕН :

Приказом по

МДОУ д/с №13

от 10.07.2017 № 01-04/28

Заведующий д/с №13

О.Е.Светлякова



Порядок

Рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении детском саду №13 (далее – Порядок)

1. Общие положения

1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад №13 дошкольной образовательной организации (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 Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Конституцией Российской Федерации (ст. 33), Федеральным законом от 02.0.2006 г. № 9ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», Уставом Учреждения и настоящим Порядком.
4. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом Учреждения, регламентирующим образовательные отношения в Учреждении.
5. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного, индивидуальные или коллективные обращения граждан (далее – обращения).
6. Обращения граждан, поступившие в Учреждение из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Порядком.
7. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – вид обращения гражданина (группы граждан, направленные 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.

Жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

Коллективные обращения – обращения двух или более граждан, в том числе принятых в ходе митингов, собраний. Повторные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица (лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения срок или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

Анонимные обращения – обращения, не содержащие сведений о личности обратившихся граждан, а именно: фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учебы.

8. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем Учреждения размещается на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»(далее – сайт Учреждения).
9. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:
 - почтой России по адресу: 152930 Россия, Ярославская область, г. Рыбинск, ул. Кольцова, д.9.
 - электронной почтой по адресу: dou13rybinsk@mail.ru
 - по телефону 8(4855)222-924
10. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 152930, Россия, Ярославская область, г. Рыбинск, ул. Кольцова, д.9, кабинет заведующего.
11. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.
12. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, не допустим.
13. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и (или) на сайте Учреждения.

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

1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении 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;
 - получать письменный ответ по существу 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.

2. Должностные лица Учреждения (далее – должностные лица) 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.
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:
 - достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
 - четкость в изложении информации;
 - полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
 - удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:
 - обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения;
 - обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Учреждения;
 - обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документе представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

III. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательного учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления и жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. Поступающие в Учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются заведующим или уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

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.
4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение двух дней с даты их поступления.
6. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.
7. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы:
 - регистрационный номер;
 - дата поступления обращения;
 - Ф.И.О. заявителя;
 - вопрос, по которому обращается заявитель;
 - адрес, по которому направляется ответ;
 - результат рассмотрения.Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.
8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и, соответственно, рассмотрению.
10. Заведующий или уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.
11. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.
12. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считается первичным.
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 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, направляющего обращение.
16. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направляющего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
17. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям для пересмотра ранее принятого решения;
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.
18. В случаях, указанных в пункте 17 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
19. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:
- принятии к рассмотрению;
 - направлении к ранее поступившему обращению;
 - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - сообщении гражданину о прекращении переписки.
20. Обращения, рассмотренные руководителем, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.
21. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается с руководителем.
22. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
23. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.
24. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.
25. Если рассмотренное обращение поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

26. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.
27. Исполненным считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
28. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
29. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
30. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, но не более чем на один месяц.
31. Результаты рассмотрения обращения сообщаются автору.
32. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
33. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:
 - сослаться на номер и дату регистрации обращения;
 - кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
 - если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
 - при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, изложить причины задержек и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
 - дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
 - указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных – изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).
34. В ответах на обращение граждан не допускаются:
 - взаимоисключающая по содержанию информация;
 - формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
 - отсутствие информации о мерах, принятых с целью установления выявленных недостатков;
 - отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
 - отсутствие информации о преодолении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.
35. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

36. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
37. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля снимаются.
38. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель.
39. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
40. При рассмотрении обращения не допускается разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
41. 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.
42. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие предложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
43. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.
44. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
45. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.
46. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

IV. Организация работы по приему граждан

1. Личный прием граждан осуществляется руководителем в соответствии с графиком приема граждан.
2. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
3. График приема граждан руководителем размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде в Учреждении.
4. 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 обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.
5. Максимально допустимое время личного приема не должно превышать 30 минут.
6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дано устно в ходе личного приема. В остальных случаях

дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компенсацию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
9. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.
10. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.
11. Учет устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал регистрации личных обращений граждан.
12. Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения; Ф.И.О. обратившегося; тематика обращения; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения.
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» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящих в компетенцию Учреждения.
14. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

V. Результаты рассмотрения обращений граждан

1. Конечными результатами представления 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.
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 электронного документа.

VI. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

1. Руководитель систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению качества жалоб, уменьшению повторных обращений.
2. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.