

ПРИНЯТО
педагогическим советом
МАДОУ ПГО «Детский сад №63»
Протокол от 01.09.2020 № 1

СОГЛАСОВАНО
с советом родителей
МАДОУ ПГО
«Детский сад №63»
Протокол от 01.09.2020 №1

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий МАДОУ
ПГО «Детский сад №63»
Одбова Коростелева О.А.
Приказ от 01.09.2020 № 133/1-Д

Положение

о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения Полевского городского округа «Детский сад №63»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов, в установленный законодательством Российской Федерации срок, в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Полевского городского округа «Детский сад №63» (далее – Учреждение). Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Законом Российской Федерации от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; Законом Российской Федерации от 29.12.2012г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями); Законом Российской Федерации от 27 июля 2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 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 граждан (далее - обращения).

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

2.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: https://xn--63-mlc5ablvi.xn--plai/?back_url_admin=%2Fbitrix%2Fadmin%2F

2.2. Почтовый адрес Учреждения: РФ, 623380, Свердловская область, г.Полевской, ул. 2 Микрорайон, дом 14.

2.3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Учреждения: 8(34350) 2-07-26.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: dc_63@mail.ru

2.4. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: РФ, 623380, Свердловская область, г.Полевской, ул. 2 Микрорайон, дом 14.

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 7.00 до 19.00.

2.5. 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 нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.6. 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 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 либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

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.

4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

4.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной 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:

4.5.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

4.5.2. 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:

5.1.1. в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

5.1.2. 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;

5.1.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

5.1.4. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

5.1.5. обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5.1.6. 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. Может быть принято решение о бесосновательности 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;

5.1.7. 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:

6.1.1. представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

6.1.2. 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;

6.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

6.1.4. получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

6.1.5. 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;

6.1.6. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

6.2.1. объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

6.2.2. 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;

6.2.3. принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

6.2.4. 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:

- 6.4.1. достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- 6.4.2. четкость в изложении информации;
- 6.4.3. полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- 6.4.4. наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- 6.4.5. 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 и его заместителем (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным заведующим Учреждения.
 - 8.1.2 В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному, с точки зрения гражданина вопросу, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее 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 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.

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 журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

8.1.12 В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата поступления обращения;
- форма обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- Краткое содержание обращения;
- 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 2006г. №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 20 минут.

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 физическими возможностями.

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 размещается на официальном сайте Учреждения.

9. Работа с письменными обращениями граждан в Учреждении.

9.1. Приём письменных обращений граждан.

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

9.1.2. 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.

9.1.3. 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.

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.

9.1.4. 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 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.

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

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

9.2.4. 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.

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

9.2.5. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

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

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:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение уполномоченному лицу Учреждения;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- 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 обращениями граждан, поступившим 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, 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 поставленных 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 его автору.

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 с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

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 и за организацию работы Телефона доверия 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

№ _____

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина:

Место работы, должность :

Адрес проживания:

Краткое содержание вопроса заявителя _____

Фамилия, имя, отчество, ведущего прием:

Кому и что поручено , дата:

Результат рассмотрения
заявления: _____

Кем и когда дан ответ:

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 621155870821871113599202232315231496316070162532

Владелец Коростелева Ольга Александровна

Действителен с 27.10.2022 по 27.10.2023