

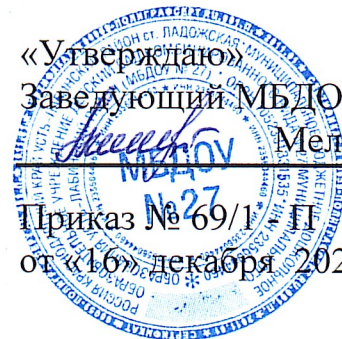
«Принято»

Педагогическим советом МБДОУ №27

Протокол № 3
от «16» декабря 2020 г.

«Утверждаю»
Заведующий МБДОУ №27
Мельникова Г.А.

Приказ № 69/1 П
от «16» декабря 2020 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

«О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детский сад комбинированного вида №27
муниципального образования Усть-Лабинский район

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад комбинированного вида №27 муниципального образования Усть-Лабинский район (далее – «МБДОУ №27») разработано в соответствии с Федеральным Законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ (Об образовании в Российской Федерации) и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в МБДОУ №27.

1.3. МБДОУ №27 рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.4. Рассмотрение обращений производится руководителем МБДОУ №27 или лицом его заменяющим.

1.5. Работники МБДОУ №27, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.7. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а так же направлять в МБДОУ №27 коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, электронной почте, посредством заполнения электронной формы обратной связи на сайте МБДОУ №27 в разделе «Обращение граждан» и иным информационным системам общего пользования.

1.8. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Обращение – гражданина (далее обращение), направленное в МБДОУ №27 – это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение – пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности детского сада, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность, улучшению условий воспитательно-образовательного процесса;

Заявление – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов

и иных нормативных актов, недостатках в работе МБДОУ №27, либо критика должностных лиц;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками МБДОУ №27 требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.9. Предметом регулирования настоящего Положения 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.

1.10. Настоящее Положение распространяет свое действие на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

II. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ОТНОШЕНИЯ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Рассмотрение обращений граждан в общеобразовательном учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

3.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

3.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательным учреждением.

3.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется делопроизводителем образовательного учреждения.

3.4. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

3.5. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

IV. ПРАВА ГРАЖДАН И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам МБДОУ №27.

4.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права и обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4.3. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в МБДОУ №27, 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;

- 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.

4.4. Должностные лица МБДОУ №27 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.

4.5. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам

образовательного 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.

4.6. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МБДОУ №27 являются:

- достоверность предоставляемой заявителям 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.

V. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБДОУ №27 с критикой о деятельности ДОУ или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 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.

VI. НАПРАВЛЕНИЕ, ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

6.1. Все поступающие в МБДОУ №27 обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления делопроизводителем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

6.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

6.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.4. Поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации делопроизводителем МБДОУ №27 в журнале учета (Приложение №1).

6.4.1. Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

6.4.2. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

6.4.3. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (например, от администрации, районной прокуратуры, отдела образования и т.д.).

6.4.4. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

6.5. После регистрации, обращения направляются заведующему МБДОУ №27 для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

6.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.8. МБДОУ №27 при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.9. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.11. Обращение, поступившее в ДОУ в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

VII. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННУМУ ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН

7.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование детского сада, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, 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.

7.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

VIII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. МБДОУ №27:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения граждан, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу ДОУ, обязаны в течение 15 календарных дней предоставлять 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.

8.3. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в детском саду.

8.4. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

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

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

При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

8.7. Ответ на обращение подписывается руководителем или лицом, замещающим в его отсутствие.

8.8. Если ответ по существу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

8.9. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированы, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

8.10. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

8.11. Ответ на обращение, поступившее в ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.12. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

IX. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного (электронного) обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, руководитель ДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив официально в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

9.3. Обращения депутатов, представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются государственными органами, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций, должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

9.4. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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

Х. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Ответ на обращение граждан не дается следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть не возможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обязательства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки по данному вопросу.

10.2. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 7.1.-

7.3. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

ХІ. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

11.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции «МБДОУ №27», сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

11.2. Личный прием граждан в МБДОУ №27 осуществляется руководителем или его заместителем. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить педагогов или других работников детского сада.

11.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд ДОУ, официальный сайт и иными способами.

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

11.5. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. Ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

11.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

ХII. ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ, УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

12.1. Заведующий образовательного учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

12.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе, поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа предоставляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

12.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по кварталам).

ХIII. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ ПО ПИСЬМАМ И УСТНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

13.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены делопроизводителю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

13.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

13.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

13.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся 5 лет, после чего уничтожаются.

13.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается заведующим МБДОУ №27.

XIV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАН

14.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на заведующего МБДОУ №27.

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

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

XV. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

15.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению 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.

15.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в образовательное 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.

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

Форма журнала учёта обращений

№ п/п (регистрационный №)	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (вопрос, жалоба, заявление, предложение)	Канал обращения (по телефону, электронной почте, посредством электронной формы обратной связи на сайте ДОУ, письменное заявление, устное обращение)	Краткое содержание обращения	Должность Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующим МБДОУ №27

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция)

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.

(ЛИСТОВ)

17021

И. А. Мельникова

