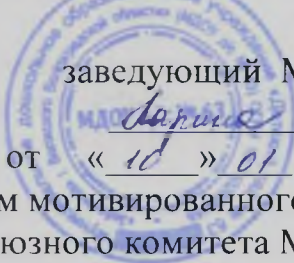


муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 63 «Звёздочка»
г. Волжского Волгоградской области
(МДОУ д/с № 63)

УТВЕРЖДАЮ
заведующий МДОУ д/с № 63
 О.В. Ларина
приказ от « 10 » 01 2017 г. № 1/д
с учетом мотивированного мнения
профсоюзного комитета МДОУ д/с № 63
протокол от « 10 » 01 2017 г. № 1/д

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
муниципального дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад № 63 «Звёздочка» г. Волжского Волгоградской области»

Волжский
2017

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детского сада № 63 «Звёздочка» г. Волжского Волгоградской области» 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Волгоградской области» (далее – МДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от Российской Федерации» (ред. от 03.11.2015).

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию МДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МДОУ и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются Инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями заведующего МДОУ.

1.6. Администрация МДОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;

- обращений информационного характера в архивы, библиотеки, органы статистики и другие организации.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения, включая обращения

объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию МДОУ, либо должностным лицам.

2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. **Обращение** гражданина (далее – обращение) – направленное в администрацию МДОУ в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации МДОУ, развитию общественных отношений, улучшению воспитательно-образовательной, социально-экономической и иных сфер деятельности;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации МДОУ или критика ее деятельности;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя руководства либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МДОУ.

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

4. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

4.1. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте МДОУ, а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в средствах массовой информации (далее - СМИ), в ходе личного приёма.

4.2. Место нахождения МДОУ: 404121, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Энгельса, дом 34.

4.3. График работы МДОУ с обращениями граждан:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 09.00 до 16.20

Суббота, воскресенье - выходные дни

Обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

4.4. Организацию, обеспечение и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в МДОУ осуществляет заведующий.

Приём письменных обращений граждан, запись на личный приём, предоставление информации, делопроизводство по обращениям граждан ведется делопроизводителем МДОУ, в чьи должностные обязанности это включено, отдельно от других направлений документационного обеспечения. Место приема обращений – кабинет заведующего.

Телефон для справок: 38-34-73.

4.6. По телефону предоставляется следующая информация:

– график приема граждан заведующим МДОУ;

– почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;

- порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- требования к оформлению письменного обращения;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;
- основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.

При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если заведующий не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Заведующий, осуществляющий прием и консультирование, должен относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

4.7. Гражданин с учетом режима работы МДОУ с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения в соответствии со статьей 5 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.8. Письменные обращения граждан (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются заведующим, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в МДОУ.

4.9. Основные требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений:

- достоверность представляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- доступность получения информации.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

5.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2. 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.

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

5.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Если 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МДОУ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5.8. В случае обращения гражданина с письменным заявлением о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

5.9. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.10. Уведомление об отказе в рассмотрении обращения должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на нарушения.

6. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в МДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в МДОУ.

6.2. Заведующий МДОУ вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной орган местного самоуправления, заведующий вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения, гражданина направившего обращение.

6.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

7. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан

7.1. Прием обращений граждан осуществляется в кабинете заведующего. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

7.2. Место информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется информационным стендом, стульями и столом для оформления документов. Место ожидания должно создавать комфортные условия для граждан.

7.3. Помещение для приёма граждан должно соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы заведующего МДОУ.

7.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

8. Этапы работы с обращениями граждан

8.1. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие этапы:

- приём и регистрацию обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный приём граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- подготовка и оформление ответов на обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

9. Приём и регистрация письменных обращений

9.1. Все поступившие письменные обращения граждан подлежат регистрации.

Обращение может поступить в МДОУ одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте;
- лично гражданином;
- поступлением обращения гражданина из других органов с поручением рассмотреть обращение.

9.2. Обращение, поступившее непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением, принимается заведующим МДОУ.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

9.3. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование органа, в который направляется 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 на обращение, либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения, предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9.4. Делопроизводитель, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает;
- прилагает впереди письма поступившие с ним документы или копии документов (паспорт, военный билет, трудовую книжку, пенсионное удостоверение, фотографии и т.д.), к тексту письма прилагает конверт;
- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями); подарками, без письменного вложения;
- возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

9.5. Регистрация обращений граждан осуществляется, как правило, в день поступления обращения или не позднее трёх дней с момента поступления, отдельно от основного делопроизводства.

В регистрационно-контрольную карточку вносится:

- фамилия, инициалы гражданина (в именительном падеже);
- почтовый адрес или данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ на обращение;
- тип доставки обращения (поступило по Интернету, факсу и т.д.);
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба);
- краткое содержание обращения;
- наименование органа, откуда поступило обращение, дату и исходящий номер сопроводительного письма (при наличии).

9.6. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу на первом листе письменного обращения, а не на сопроводительном письме (при его наличии). На

7

обращении гражданина не допускается делать никаких надписей, кроме проставления регистрационного номера.

9.7. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером, но с добавлением цифры – 2, 3 и т. д.

9.8. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива учреждения.

9.9. Делопроизводитель проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Регистрируются обычным порядком, в регистрационно-контрольной карточке делается отметка о повторности.

Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

9.10. Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами.

9.11. После регистрации делопроизводитель передает письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) заведующему МДОУ.

10. Направление письменных обращений на рассмотрение

10.1. По каждому письменному обращению заведующий МДОУ дает поручение исполнителю, в должностной инструкции которого прописана функция по работе с обращениями граждан, либо исполнение возлагает на себя.

Поручение заведующего должно содержать:

- фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;
- порядок и срок исполнения;
- подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты.

10.2. Поручение заведующего МДОУ может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым.

10.3. Поручение заведующего МДОУ может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

10.4. Поручение с конкретной датой исполнения подлежит выполнению в указанный срок. Поручение без указания конкретной даты исполнения, имеющее пометку «Срочно» исполняется в 3-дневный срок, имеющее пометку «Оперативно» в 10-дневный срок, остальные в 30-дневный срок.

10.5. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

10.6. Оформлять резолюцию на обращении не допускается.

10.7. После подписания поручения заведующим МДОУ обращение с приложениями к нему (при наличии) передается делопроизводителю, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.

10.8. Делопроизводитель, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан:

- вносит текст поручения заведующего в регистрационно-контрольную карточку;
- если в поручении несколько исполнителей, то делает необходимое количество копий обращения и поручения. Подлинники обращения и поручения остаются у делопроизводителя, ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, исполнителю направляются копии обращения и поручения;

- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ, направляется с сопроводительным письмом в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган местного самоуправления, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

10.9. Заведующий МДОУ при направлении письменного обращения по компетенции может запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

11. Рассмотрение обращений

11.1. Исполнитель при получении письменного обращения, приложений к нему (при наличии), с поручением заведующего МДОУ, в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения от граждан;
- участвовать в работе комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место.

11.2. Заведующий имеет право направлять запросы в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные предприятия и учреждения города. Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия, должностные лица по направленному в установленном порядке запросу заведующего МДОУ обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

11.3. Подготовленные по результатам рассмотрения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

11.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно его замещающему.

11.5. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности должностное лицо МДОУ обязано сдать все письменные обращения должностному лицу, назначенному руководителем.

11.6. Исполнитель готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись заведующему МДОУ, давшему поручение по рассмотрению обращения, не позднее пяти дней до даты окончания срока рассмотрения.

11.7. После подписания заведующим МДОУ ответа гражданину, он передается делопроизводителю, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа гражданину, копия ответа подшивается в дело.

11.8. Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

11.9. В случае утраты письменных обращений в МДОУ делопроизводитель информирует об этом заведующего МДОУ. Заведующий МДОУ принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

11.10. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

12. Организация и проведение личного приема граждан

12.1. В МДОУ должностным лицом, ведущим личный приём граждан в установленные часы, является заведующий МДОУ.

12.2. Иные должностные лица МДОУ ведут работу с устными обращениями граждан в ходе исполнения своих должностных обязанностей.

12.3. График личного приёма граждан заведующим МДОУ размещается на информационном стенде МДОУ, на официальном сайте МДОУ.

Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

12.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

12.6. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Положением.

12.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

12.9. По окончании личного приёма должностное лицо, проводившее приём, доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

12.10. Должностное лицо, проводившее приём, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

12.11. Срок исполнения – 30 дней со дня регистрации устного обращения.

12.12. Материалы с личного приёма граждан, хранятся 5 (пять) лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

13. Постановка обращений на контроль

13.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль является обращение, поступившее в МДОУ, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина.

13.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает заведующий МДОУ, давший поручение по рассмотрению обращения.

13.3. Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся МДОУ мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений – устранения указанных недостатков.

13.4. Контроль в МДОУ за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляет заведующий МДОУ, а также делопроизводитель, ответственный за работу с обращениями граждан.

14. Продление срока рассмотрения обращений граждан

14.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в МДОУ является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию города с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

14.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее заведующему МДОУ, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 5 дней до истечения срока поручения.

14.3. Если заведующий МДОУ на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

14.4. Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение в МДОУ, о продлении срока рассмотрения его обращения.

15. Подготовка и направление ответа на обращение гражданина

15.1. Исполнитель несёт ответственность за подготовку ответа:

- четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы;
- при подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению;
- при подготовке ответа в вышестоящий орган исполнительной власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина указывает, когда проинформирован заявитель о результатах рассмотрения его обращения, либо прилагает копию ответа заявителю;
- при подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ;
- при продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, в ответе гражданину указывает срок окончательного решения вопросов;
- если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят локальный акт, то его экземпляр направляется гражданину вместе с сопроводительным письмом, подписанным заведующим МДОУ;
- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

15.2. В левом нижнем углу на копии ответа указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона, ставится личная подпись исполнителя.

15.3. Подготовленный ответ передается на подпись заведующему МДОУ, давшему поручение по рассмотрению обращения. Заведующий в случае согласия с ответом подписывает его и передает делопроизводителю, для регистрации и отправки гражданину.

15.4. Если заведующий не согласен с ответом, то в правом верхнем углу он ставит необходимую визу, после чего обращение с приложениями (при наличии) вновь передается исполнителю.

15.5. Ответы на обращения печатаются на бланках МДОУ.

15.6. В ответе гражданину или вышестоящему органу власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

15.7. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

11

15.8. Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, делопроизводитель списывает его в архивное дело, ставит подпись и дату.

15.9. После подписания ответа заведующим МДОУ и направления ответа заявителю, поручение руководителя, обращение, документы по рассмотрению (при наличии), копия ответа гражданину вместе с регистрационно-контрольной карточкой подшиваются в архивное дело.

16. Контроль за рассмотрением обращений граждан

16.1. Контроль в МДОУ за сроками и порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется делопроизводителем, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

17. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

17.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию МДОУ с критикой деятельности указанного учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

17.2. 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.

18. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан

18.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые администрацией МДОУ (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц МДОУ в досудебном и судебном порядке.

18.2. На должностных лиц МДОУ, занимающихся рассмотрением обращений граждан, возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, занимающегося рассмотрением обращения.

18.3. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

(Оборотная сторона)

Результат рассмотрения обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция) _____

2. Дата исполнения _____

3. Дополнительный контроль _____

4. Снято с контроля _____

5. Результат _____

6. Должность исполнителя _____

7. От гражданина письменное за явление (Прилагается)

Примечание _____

Приложение № 2
к положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в МДОУ д/с № 63

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан
в МДОУ д/с № 63

Регист рацио нный номер	Дата регист -рации	Сведения о повтор ности и об осущест влении контроля	Ф., И., О. заявителя, адрес, название организации, исходящий номер и его дата	Вид обращения (устный, письменный, обращение в электронной форме)	Краткое содержание обращения	Фамилия сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения, дата получения обращения и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения (решено положительно, приняты меры, разъяснено, отказано)	Приме чание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Прошнуровано, пронумеровано
и скреплено печатью

14 (четырнадцать) листов

Заведующий МДОУ д/с № 63

Ларина В.Ларина

