Принято:
педагогическим советом МБДОУ д/с № 70
протокол № 1 от 30.08.2016г.

Согласовано:
Управляющим советом МБДОУ д/с № 70
Протокол №1 от 26.08.2016г.

Принято:
педагогическим советом МБДОУ д/с № 70
протокол № 1 от 30.08.2016г.

Согласовано:
Управляющим советом МБДОУ д/с № 70
Протокол №1 от 26.08.2016г.

Положение
о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада комбинированного вида №70 города Ставрополя

1. Общие положения

1.1.Предметом регулирования настоящего Положения о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан (далее - Порядок) муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада комбинированного вида № 70 города Ставрополя (далее – МБДОУ д/с № 70) 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.

1.2. Порядок регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866 1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ
- Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ;
- "Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации" от 14.11.2002 N 138-ФЗ
- Уставом МБДОУ д/с №70.

1.3. В соответствии с настоящим Порядком в МБДОУ д/с №70 обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

2.Требования к Порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения МБДОУ д/с №70, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте МБДОУ д/с №70 в сети Интернет.

2.2.На официальном сайте МБДОУ д/с №70, в средствах массовой информации, на информационных стендах МБДОУ д/с №70 должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения МБДОУ д/с №70;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта МБДОУ д/с №70;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц МБДОУ д/с №70 в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

- лично в МБДОУ д/с №70;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в МБДОУ д/с №70;
- электронной почтой в МБДОУ д/с №70.

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Срок регистрации письменных обращений в МБДОУ д/с №70 с момента поступления – не более одного дня.

3.2.Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБДОУ д/с №70, в срок до пяти дней со дня их регистрации, в МБДОУ д/с №70 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 МБДОУ д/с №70 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 МБДОУ д/с №70, 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 или факсу в МБДОУ д/с №70;
- электронной почтой в МБДОУ д/с №70;
- лично в МБДОУ д/с №70;
- по телефону.

4.2.При рассмотрении обращения МБДОУ д/с №70 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:

-оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

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

4.6.Обращение, поступившее в МБДОУ д/с №70, подлежит обязательному приему.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

5.1.Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в МБДОУ д/с №70, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

6. Права граждан и обязанности должностных лиц МБДОУ д/с №70 при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в МБДОУ д/с №70, 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.

6.2. Должностные лица МБДОУ д/с №70 обеспечивают:
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.3.Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам МБДОУ д/с №70 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 МБДОУ д/с №70 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.

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 МБДОУ д/с №70.

7.2.Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте МБДОУ д/с №70 форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3.Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта МБДОУ д/с №70.

7.4.Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБДОУ д/с №70 .

8. Личный прием граждан в МБДОУ д/с №70

8.1. Организация личного приёма граждан

8.1.1.Личный прием граждан осуществляется заведующим МБДОУ д/с №70 и его заместителем по УВР (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным заведующим МБДОУ д/с №70.

8.1.2. В случае обращения гражданина к руководству МБДОУ д/с №70 по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.1.3. График приема граждан руководством МБДОУ д/с №70 размещается на официальном сайте и на информационном стенде МБДОУ д/с №70 .

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 МБДОУ д/с №70, 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 МБДОУ д/с №70 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 обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- 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 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию МБДОУ д/с №70.

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

8.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в не должен превышать 20 минут.

8.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

8.3.1.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.

8.3.2.Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

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

8.3.4.Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

8.3.5.Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо МБДОУ д/с №70, ответственное за регистрацию обращений граждан.

8.3.6.Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта МБДОУ д/с №70.

8.3.7.Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах, а также на официальном сайте МБДОУ д/с №70.

9. Работа с письменными обращениями граждан в МБДОУ д/с №70

9.1. Приём письменных обращений граждан

9.1.1.Поступающие в МБДОУ д/с №70 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 МБДОУ д/с №70, 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 МБДОУ д/с №70 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 руководителю МБДОУ д/с №70.

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 о:

- принятие к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителю руководителя МБДОУ д/с №70;
- направление в другие организации и учреждения;
- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки;
- списание «В дело».

9.3.2.Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБДОУ д/с №70, 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 МБДОУ д/с №70 из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю МБДОУ д/с №70.

9.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников МБДОУ д/с №70 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 МБДОУ д/с №70, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МБДОУ д/с №70, 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 МБДОУ д/с №70, 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.Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем заведующего МБДОУ д/с №70.

9.4.2.Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9.4.3.Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

9.4.4.Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо МБДОУ д/с №70, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.4.5.В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заведующим МБДОУ д/с №70 или его заместителем.

9.4.6.Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.4.7.В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.4.8.Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

9.4.9.Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.4.10.Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.4.11.Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

9.4.12.Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

9.4.13.Ответы на обращения граждан подписывает заведующий МБДОУ д/с №70.

9.4.14.Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

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

9.4.16.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.

9.4.17.Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных МБДОУ д/с №70.

9.4.18.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.

9.4.19.Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу МБДОУ д/с №70, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.4.20.Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ д/с №70 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.

9.4.21.Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

9.4.22.Уполномоченное лицо, ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

9.4.23.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 МБДОУ д/с №70

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 МБДОУ д/с №70 осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в МБДОУ д/с №70.

11.3.Заместитель заведующего МБДОУ д/с №70 обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместитель заведующего МБДОУ д/с №70 организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

11.4. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МБДОУ д/с №70 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 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.

12.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в МБДОУ д/с №70.

12.4.Уполномоченное лицо МБДОУ д/с №70, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в МБДОУ д/с №70 из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в МБДОУ д/с №70 в соответствии с поручением заведующего МБДОУ д/с №70.

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

13.6.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 дошкольном образовательном учреждении и за организацию работы Телефона доверия, руководителю дошкольном образовательного учреждения.

12.8. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МБДОУ д/с №70 представляет информацию об обращениях, срок исполнения

которых истёк (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно заведующему МБДОУ д/с №70.

12.9.Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя заведующего МБДОУ д/с №70.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в МБДОУ д/с №70 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 МБДОУ д/с №70 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.12.Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в МБДОУ д/с №70, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью МБДОУ д/с №70 по работе с обращениями граждан.