

Принято:

На Общем собрании
трудового коллектива
Протокол №1 от «10» ____ 08 ____ 2018г.

Утверждаю:

Заведующая МБДОУ
д/с №3 «Рябинка» г. Инза
Т.А. Волкова/
Приказ № 150/РБ от «10» ____ 08 ____ 2018г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**«О работе с обращениями граждан
Муниципального бюджетного
дошкольного образовательного
учреждения детский сад
№3 «Рябинка» города Инза
Ульяновской области»**

I. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад №3 «Рябинка» города Инза Ульяновской области /далее Учреждение/ в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г., Инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве образования Ульяновской области, утверждённой Распоряжением Министерства образования и науки Ульяновской области от 30 июля 2013 г. № 2573-р., Инструкцией по делопроизводству Министерства образования и науки Ульяновской области, утверждённая Распоряжением от 30 октября 2013 г. № 3250-р., Сборника методических рекомендаций и документов по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приёмных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утверждённый подпунктом 3.1 пункта 3 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 6 от 27 марта 2014 года), Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131 -ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Учреждения, основными требованиями к организации рассмотрения обращений граждан и правилами ведения делопроизводства по обращениям граждан в Учреждении, Закон №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Закон № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ);

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Положении: -обращение направленное в Учреждение письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения;

-заявление- просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения;

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

-должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

-коллективное обращение- обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение путем сбора подписей.

1.3. В Учреждении работа с обращениями граждан проводится при строгом соблюдении норм Федерального Закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закреплённого за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам», а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан.

В процессе организации работы локальным актом Учреждения определяется ответственное лицо, осуществляющее контрольные функции по работе с обращениями граждан, осуществляющее контроль за сроками и результатами рассмотрения обращений граждан.

Работа с обращениями граждан отражается в должностных инструкциях сотрудников Учреждения.

1.4. Рассмотрение обращений граждан производится заведующей Учреждения (либо лицом её заменяющей).

1.5. Учет письменных и устных обращений, а также поступающих по телефону, обращений граждан ведет заведующая (либо лицо её заменяющее).

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан в Учреждении ведется отдельно от других видов документов и вносится в номенклатуру дел.

1.7. Аналитическую работу по обращениям граждан осуществляет заведующая Учреждения (либо лицо её заменяющее)

1.8. Все работники Учреждения, работающие с обращениями граждан, несут предусмотренную Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

1.9. При утрате исполнителем письменных обращений начинается служебное расследование, о результатах которого информируется заведующей Учреждения.

1.10. 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 освобождение от занимаемой

должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения вновь назначенному лицу (или исполняющему обязанности заведующей Учреждения).

2. Учёт, регистрация и соблюдение сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

2.1. Граждане могут обращаться в организацию письменно посредством почтовой переписки, на официальный сайт Учреждения, через «ящики доверия», по телефону, лично (в ходе личного приёма, в том числе выездных личных приёмов).

2.2. Все поступившие в организацию обращения граждан (независимо от формы и источника поступления) подлежат учёту путём создания учётной записи с целью фиксации даты поступления и обязательной регистрации (с присвоением регистрационного номера) в течение 3 дней с момента поступления.

2.3. Форма регистрации обращений журнальная.

2.4. При регистрации в журнал учёта обращений граждан вносятся:

- дата поступления;
- фамилия, имя, отчество заявителя (ей) (при наличии данных);
- почтовый адрес заявителя (ей) и (или) адрес электронной почты;
- форма (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- отметка «многопишущий заявитель»;
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный приём, факс, телефон, «ящик доверия»);
- вид вопроса (обращения) (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»;
- краткая аннотация обращения;
- сроки контроля;
- исполнитель;
- отметка об исполнении;
- регистрационный номер (Приложение 2).

2.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального Закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: «В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению».

2.6. Рассмотрение обращения включает в себя подготовку ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения. При рассмотрении обращения исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости.

3. Последовательность административных действий (процедур).

3.1. Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- личный прием граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

4. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

4.1. Письменные обращения от граждан могут поступать как по почте, так и непосредственно от самих граждан.

4.2. Обращения от граждан также могут поступить по информационным системам общего пользования (электронная почта, телефон) и подлежат рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение с регистрацией в журнале учета обращений граждан;
- обращение, поступившее по телефону, записывается в «Журнал регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан».

4.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте, Заведующая Учреждения (либо лицо её заменяющее):

- проверяет правильность адреса корреспонденции и целостность;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывает конверт;

-поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкладывает впереди текста письма.

4.4. На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах и передается заведующей Учреждения. Один экземпляр хранится у **лица, ответственного за работу с обращениями граждан**, второй приобщается к поступившему обращению.

4.5. Обращения с пометкой «Лично», поступившее на имя заведующей Учреждения, передаются адресатам не вскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации Заведующей (либо лицу ее заменяющей).

4.6. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.) Заведующая (либо лицо её заменяющее) *должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом заведующей Учреждения.*

4.7. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением подписывает заведующая Учреждения (либо лицо её заменяющее).

4.8. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указать:

- наименование органа самоуправления, либо фамилию, имя, отчество руководителя, его должность;
- свою фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- поставить личную подпись и дату;
- дополнительно, по желанию заявителя, контактный телефон;
- в случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы в подлинниках или копиях).

5. Регистрация поступивших обращений.

5.1. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления - ст. 8 ФЗ. Поступившие обращения регистрируются в отдельном журнале. В

правом, нижнем углу первой страницы письма проставляется номер входящего документа и дата его регистрации. В случае если место, предназначенное для записи, занято текстом письма, запись может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

5.2. Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения, анонимные телеграммы и письма, газетные вырезки.

5.2. Заведующая Учреждения (либо лицо её заменяющее) производит регистрацию обращения.

5.3. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя в именительном падеже и его адрес.
- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем делается отметка. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Общее число авторов указывается в аннотации;
- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адрес направления письма на рассмотрение;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка.

5.4. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

5.5. Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется запись «Контроль».

6. Направление обращения на рассмотрение.

6.1. После регистрации письменное обращение передается на рассмотрение исполнителю, согласно резолюции заведующей Учреждения (либо лицу его заменяющей).

6.2. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) рассматриваются как обычные обращения.

6.3. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о приемных днях указанных должностных лиц, а заявления оформляются «В дело» как исполненные.

6.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Учреждения, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, компетентный решить данный вопрос. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

6.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, подписываются заведующей Учреждения. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках управления образования.

6.6. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение под расписку. Доставку документов осуществляет делопроизводитель.

7. Рассмотрение обращений.

7.1. Поступившие в Учреждение письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации делопроизводителем. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Продление сроков производится заведующей Учреждения на основании служебной записки ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица Учреждения при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- на основании направленного в установленном порядке запроса предоставлять в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- проверять состояние работы с обращениями граждан в подведомственных учреждениях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;
- предоставлять информацию о характере обращений граждан по запросу вышестоящих органов;
- периодически анализировать характер и результаты обращений граждан.

7.3. Контроль за сроками исполнения обращений граждан, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции заведующей Учреждения. Если в резолюции заведующей Учреждения указаны два или несколько исполнителей, то контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе:

- пригласить заявителя для личной беседы,
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запросить дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных Федеральными законами;

В тексте поручения могут быть указания «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

7.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-х дневный срок возвращает это обращение делопроизводителю, указывая при этом кому, по его мнению, оно должно быть направлено. Решение о переадресации обращения принимает заведующая Учреждения.

7.6. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

VII. Требования к оформлению ответа.

7.1. Должностные лица Учреждения обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Учреждения и подписываются заведующей Учреждения, заместителем заведующей по УВР. В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Учреждения, ответ подписывается этим должностным лицом.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении граждан подписывает заведующая Учреждения или лицо его замещающее.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

7.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. **При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.**

7.4. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается кому из авторов дан ответ.

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

7.6. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные при рассмотрении дела).

7.7. По результатам рассмотрения, обращения может быть принят правовой акт. В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

7.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

7.9. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки на сопроводительном письме.

7.10. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.11. После регистрации ответа в регистрационном журнале делопроизводитель отправляет ответы по почте заявителям. Отправление ответов без регистрации не допускается.

VIII. Организация личного приема.

8.1. Устные обращения к должностным лицам Учреждения поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным «телефонам доверия», «горячим линиям», во время прямых эфиров по радио и телевидению.

В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для обращений граждан.

Заведующая Учреждения ведет личный прием граждан и несет ответственность за его организацию. График приема граждан составляется ежегодно и вывешивается на информационном стенде. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.2. Запись на прием к заведующей Учреждения осуществляет делопроизводитель.

8.3. Обращение заявителя регистрируется в книге личного приема, записывает туда дату приема, фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и место работы гражданина, краткое содержание обращения гражданина и заполняет регистрационно-контрольную карточку личного приема.

8.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

8.6. При необходимости для рассмотрения устных заявлений граждан заведующая Учреждения может привлечь специалистов Учреждения.

8.7. Во время личного приема, 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 приема, о чем делается запись в книге личного приема граждан. В

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

В ходе личного приема гражданин может изложить свое обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.8. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в управлении образования материалов, касающихся этого заявителя, подобранные материалы представляются заведующей Учреждения.

8.9. Запись на повторный прием к заведующей Учреждения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

8.10. По окончании заведующая Учреждения доводит до сведения заявителя свое решение, которое записывается в регистрационно-контрольную карточку личного приема граждан, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

8.11. На личном приеме заведующей Учреждения могут не рассматриваться:
- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в силу судебные решения;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

8.12. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

IX. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения

обращения, если это не затрагивает права, свободы, законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет делопроизводитель.

9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8-00 до 16-00 ч., кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 8-00 ч. до 15-00 ч.

9.5. При получении запроса по телефону делопроизводитель:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку подготавливает ответ.

9.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Х. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

10.1. На контроль ставятся все письменные обращения, поступившие в Учреждение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Учреждения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно.

10.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации президента российской Федерации, Губернатора

Ульяновской области, Начальника Управления образования МО «Инзенский район».

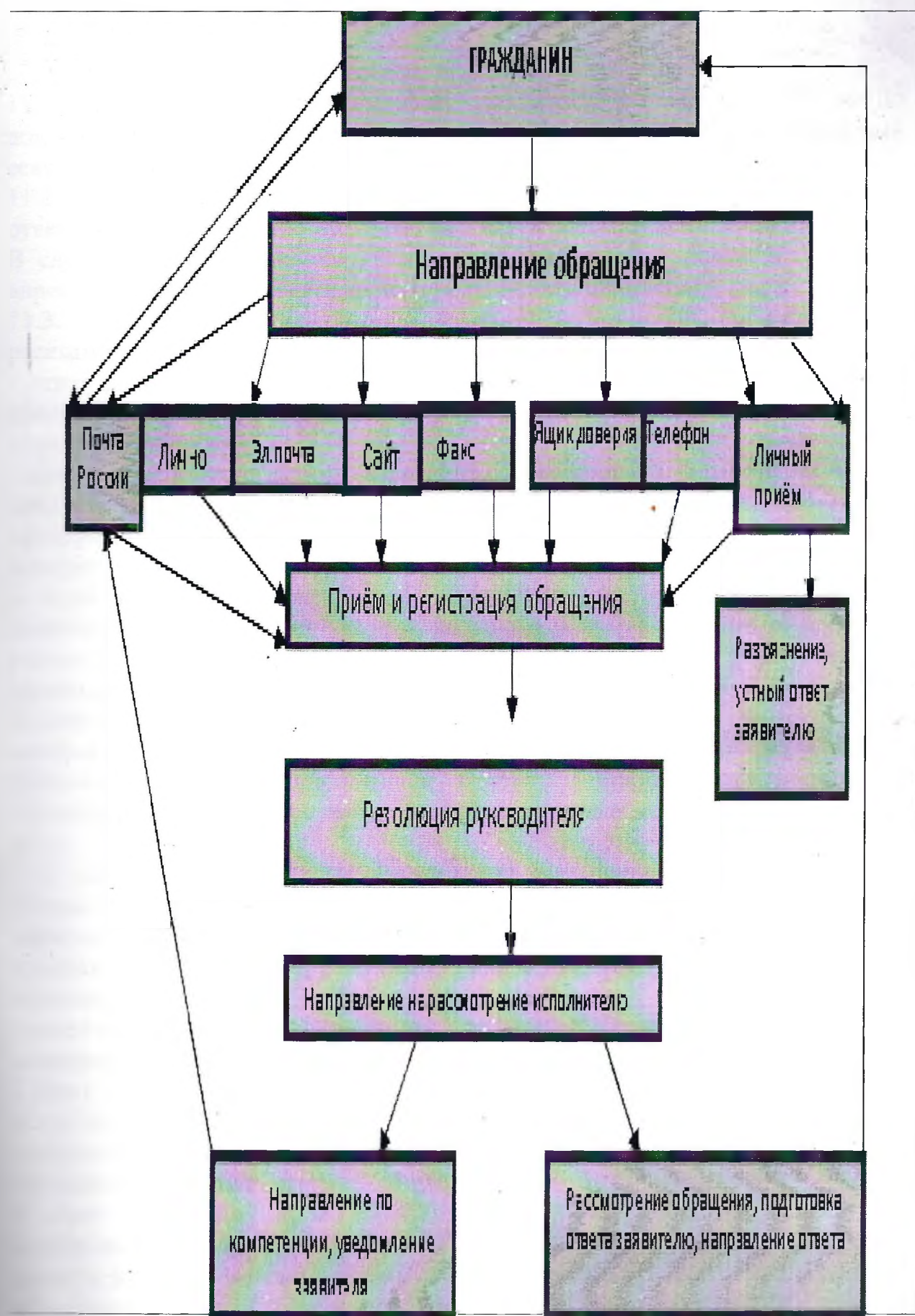
10.3. Решение о постановке обращений на контроль принимает заведующая Учреждения.

10.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

10.5. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан осуществляет делопроизводитель.

Ежемесячно на служебном совещании заведующая Учреждения представляется сводка о состоянии работы с обращениями граждан.

9.6. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении или ответ не соответствует требованиям, изложенным в разделе 7.



11. Ответ на обращение

11.1. Ответ на обращение направляется заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа (сканированный текст ответа) по адресу электронной почты.

11.2. В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то ответ направляется на соответствующий адрес электронной почты.

В случае если в обращении указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ направляется на почтовый адрес в письменной форме.

11.3. Подготовленный заявителю ответ и информация по результатам рассмотрения обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;
- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;
- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения сообщается о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а так же целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты исполнения;
- ответ на обращение подписывается заведующей Учреждения либо лицом её заменяющим;
- ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении, за исключением случаев, указанных в ст.11 «Порядок рассмотрения отдельных обращений» Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

При работе с обращениями граждан необходимо соблюдать требования делопроизводства при оформлении ответов заявителям, формировании и хранении дел (в соответствии с номенклатурой дел организации) (Приложение 3).

12. Ответ на обращение не даётся

12.1. Ответ на обращение не даётся, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, согласно пункту 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение;
 - если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение,
 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;
 - от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
 - обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившего в законную силу, признано недееспособным;
 - обращение, поданное в интересах 3-х лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - 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.
- Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

13. Ответственность.

13.1. Запрещается преследовать его в связи с его обращением с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

13.2. 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.

Информация, содержащая сведения о персональных данных ребёнка, успеваемости, состояния здоровья и т.п. предоставляется только их родителям (законным представителям).

14. Постановка на контроль обращений граждан.

Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив организации.

Все поступившие в организацию обращения подлежат обязательной постановке на контроль. Заведующая Учреждения (или лицо её заменяющее) накладывает на обращение резолюцию, включающую в себя ФИО должностного лица организации, которому поручено рассмотрение обращения (далее – исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в организации. В исключительных случаях Заведующая Учреждения (или лицо её заменяющее) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В тексте поручения Заведующей Учреждения (или лица её заменяющего) может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков представления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения либо окончательной информации (так как позже информация теряет свою актуальность), в том числе «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения Заведующей Учреждения (или лица её заменяющего). Заведующая Учреждения (или лицо её заменяющее) может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

15. Снятие обращения с контроля.

15.1. Решение о снятии обращения с контроля принимается Заведующей Учреждения (или лицом её заменяющим) после ознакомления с представленной по обращению информацией только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения, при этом делается отметка «В дело».

16. Передача обращений граждан в архив.

Материалы по результатам рассмотрения обращений по истечении 1 года передаются в архив Учреждения и хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке с составлением акта.

4. Организация личного приёма, телефонных «прямых линий»

Личный приём граждан в Учреждении проводится Заведующая Учреждения (или лицом её заменяющим), которые в своей деятельности руководствуются нормативными правовыми актами, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций.

16. Личный приём заявителей

16.1. Личный приём заявителей.

- личный прием граждан проводится Заведующей Учреждением (либо лицом её заменяющим)

- личный приём заявителей проводится в кабинете заведующей Учреждения.

- информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан, размещается на стенде в холле и на официальном сайте Учреждения.

- график личного приёма граждан в организации утверждается Заведующей Учреждения (или лицом её заменяющим).

- личный приём заведующей (либо либо лицом её заменяющим)

осуществляется в рабочие дни Учреждения с 8.00 до 12.00 и с 12.30. до 16.30

- все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

- при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

- содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. (Приложение № 4) 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

- в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного

самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

-по просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

-отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

-одной из форм личного приёма является тематический личный приём, организуемый по актуальным вопросам.

16.2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

16.23. При рассмотрении обращения заведующей (либо лицом её заменяющим) гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к заведующей Учреждения (либо лица его заменяющего) с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Контроль.

5.1. Заведующая Учреждением (либо лицо её заменяющее) осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6. Ответственность.

Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Личный

приём заявителей проводится в кабинете заведующей Учреждения.

Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан, размещается на стенде Учреждения. График личного приёма граждан в организации утверждается Заведующей Учреждения (или лицом её заменяющим).

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Все заявители, пришедшие на личный приём, должны быть приняты, при этом время продолжительности личного приёма заявителя не может быть регламентировано.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (Приложение № 4).

4.5. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких пометок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём в карточке личного приёма гражданина делается запись. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных вопросов в установленные законодательством сроки.

В ходе личного приёма гражданин может предоставить письменное обращение, которое подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в установленные законом сроки.

Одной из форм личного приёма является тематический личный приём, организуемый по актуальным вопросам.

Проведение телефонных «горячих» и «прямых линий» организуется по определённой тематике.

График составляется и утверждается Заведующей Учреждения (или лицом её заменяющим).

Все обращения, поступившие от граждан в ходе проведения телефонных линий, также регистрируются и подлежат рассмотрению в установленные законом сроки.

В итоговом анализе по работе с обращениями граждан указывается количество проведённых «прямых» и «горячих» телефонных линий, а также количество поступивших в ходе их проведения обращений.

17. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

Анализ обращений осуществляться в следующих формах:

А) Периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчётный период обращений граждан:

- ежемесечные;
- ежеквартальные;
- годовые.

Б) Оперативные информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных в отчётном периоде, освещающие:

- эффективность деятельности по достижению целевых показателей в сфере образования на отдельных территориях по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования;

- достижение целевых показателей в сфере образования по вопросам, связанным с проведением мероприятий международного, российского, регионального и территориального уровней.

В) Тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчётный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным темам в сфере образования (например, организация летнего отдыха, приём в образовательные организации и т.д.).

Г) Информационные обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчётный период, раскрывающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным территориям (например, сколько и по каким темам рассмотрено обращений граждан по каждому населённому пункту).

В аналитических обзорах отражаются следующие показатели в сравнении с предыдущими:

- увеличение/уменьшение количества обращений (причины):
- основной тематики,
- коллективных обращений (доля от общего числа),
- повторных обращений,
- по числу положительно решённых вопросов.

Анализ результатов рассмотрения обращений заявителей и принятых по ним мер основывается на оценке:

- мнения авторов обращений о результатах их рассмотрения и принятых по ним мер со стороны организации.

Оценка результатов рассмотрения обращений со стороны авторов обращений может содержаться:

- повторных (неоднократных) заявлениях по одному и тому же вопросу;
- вторичных заявлениях;
- жалобах на принятые по обращениям решения и действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения;
- обращениях по результатам исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приёма граждан;
- при повторной записи на личный приём;
- поступивших в организацию электронных сообщениях;
- открытых письмах, выявленных в ходе мониторинга средств массовой информации и информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при наличии);
- результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер со стороны организации.

5X. Меры, направленные на снижение количества обращений граждан.

18.1. Работа по рассмотрению обращений граждан направлена на снижение количества обращений путём достижения удовлетворённости обратившихся результатами рассмотрения обращений.

18.2. В целях повышения у заявителей уровня удовлетворённости работой с обращениями при рассмотрении обращений, содержащих вопросы в видах заявлений, жалоб или предложений, необходимо:

- направлять первичные заявления в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов (часть 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ), запрашивая у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений (часть 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ);

18.3. Принимать к рассмотрению обращения и давать заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от других органов и у иных должностных лиц, необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов (пункт 2 и 5 части 1 и часть 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ), являющиеся:

- повторным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

- вторичным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащим информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение;

- жалобой, содержащей вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых она поступила;

- предложением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

18.4. Направлять обращения в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов, либо контроль или надзор за иными органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, являющиеся:

- повторным заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило;

- заявлением, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащим информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение;

- жалобой, содержащей вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых она поступила;

- рассматривать обращения с участием авторов, направивших обращения (пункт 1 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ), с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов, либо контроль или надзор за иными органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, должностных лиц высших эшелонов власти;

- рассматривать обращения в местах жительства, пребывания или нахождения авторов, направивших обращения, или в местах, описанных в обращениях;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, направивших жалобы (пункт 3 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ);

18.5. Подготавливать и направлять авторам:

- уведомления о направлении их обращений по компетенции;

ответы по существу поставленных вопросов, содержащих объективную и всестороннюю оценку изложенных фактов и информации, а также правовые обоснования принятых решений по поставленным в обращениях вопросам;

- ознакамливать авторов обращений с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права и свободы и законные интересы других лиц или если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну (пункт 2 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ);

- вести внутренний контроль за результатами рассмотрения обращений иными органами или иными должностными лицами, куда направлены обращения по компетенции;

- вести внутренний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения исполнителями;
- вести внешний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения (размещение на официальных сайтах, информационных стендах информации для граждан);
- проводить правовое просвещение авторов обращений путём разъяснения прав и обязанностей граждан в связи с их обращениями;
- привлекать лиц, виновных в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, к дисциплинарной и административной ответственности;
- обсуждать работу с обращениями граждан на коллегиальных органах;
- минимизировать сроки рассмотрения обращений (за счёт сроков пересылки, использовать современные средства связи).

На снижение количества обращений направлены следующие меры:

18.6. Информирование граждан, планирование деятельности по работе с обращениями граждан путём включения мероприятий по работе с обращениями граждан в план работы Учреждения;

18.7. Контрольные мероприятия, направленные на соблюдение Учреждением требований действующего законодательства в сфере работы с обращениями граждан и в сфере образования (проверки, различные виды отчётов, тестирование, рассмотрение вопросов по обращениям граждан на Общем собрании Учреждения);

18.8. При проведении разъяснительной работы с гражданами по вопросам сферы образования (личные приёмы, акции, телефонные линии, конференции, круглые столы, родительские собрания, в том числе тематические с приглашением представителей заинтересованных организаций; проведение обучающих семинаров, мастер-классов, курсы повышения квалификации);

18.9. Внедрение в практику деятельности Учреждения современных технологий и передового опыта по организации работы с обращениями граждан (проведение тематических, горячих и тематических прямых линий, работа «ящиков доверия» для обращений граждан).

18.10. Своевременное обновление наглядности по работе с обращениями граждан с использованием всех возможных информационных ресурсов (информация на информационных стендах, официальных сайтах, создание памяток, рекомендаций, размещение на информационных стендах и сайтах организаций дайджестов (краткие ответы) на часто задаваемые вопросы и т.п.).

Права гражданина при рассмотрении обращения

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы

других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Приложение № 1

Образец обращения

Заведующая МБДОУ д/с №3
«Рябинка» г. Инза
Волковой Т. А.

Ф.И.О. заявителя (полностью) _____

Адрес: почтовый индекс, город, улица, дом, квартира.

Контактный телефон _____

Мотив (причина) обращения _____

Сведения об авторе, вид льгот _____

Изложение сути проблемы _____

Инстанции, в которые автор обращался ранее по решению поднимаемой проблемы, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения _____

Наличие судебных разбирательств по заявленной проблеме _____

Сформулированное: заявление, предложение, жалоба.

(Ф.И.О. полностью)

« » 201_г. / / /

(В случае если обращение коллективное, оно подкрепляется подписями всех заявителей и указывается контактный адрес и телефон гражданина, в адрес которого будет направлен ответ)

Приложение №2

201_г.			
Дата и регистрационный номер, дата ответа	ФИО заявителя и его контактные данные	Краткое содержание (аннотация)	Исполнитель и его подпись

Муниципальное бюджетное
образовательное учреждение
детский сад №3 «Рябинка» города
Инза Ульяновской области
Адрес: 433030, Ульяновская область,
г.Инза, ул.Яна Лациса, дом 66 Тел.:
2-63-03 (ИНН 7306004710 КПП
730601001 УФК по Ульяновской
области (Управление финансов МО
«Инзенский район»

МБДОУ д/с №3 «Рябинка»г.Инза)

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 3 «Рябинка» города Инза ульяновской области,
л\с 20573153059

ГРКЦ ГУ БАНКА РОССИИ по Ульяновской области р\с
40701810873081000031 БИК 047308001),
ОГРН 1027300706344,
ОКПО 25336787

(Фамилия И.О.)

Адрес

Индекс: _____

На № _____ от « ____ » _____ 201 ____ г.

Уважаемый (Имя Отчество)!

В ответ на Ваше обращение в Муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное учреждение детский сад №3
«Рябинка» города Инза Ульяновской области по вопросу о (об)

сообщаем следующее.

1. Ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким, содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам и быть написан простым, доступным языком.

2. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков.

3. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки.

4. Информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которого готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты.

5. В заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения, если оно требует дополнительного рассмотрения, следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя.

Заведующая МБДОУ д/с №3
«Рябинка» г.Инза
Волкова Татьяна Александровна
Тел: 2-63-03

Приложение № 4

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №3 «Рябинка» города Инза Ульяновской области

Карточка личного приёма

1. Личный приём. 2. Выездной личный приём. 3. Телефонная линия.
(нужное подчеркнуть)

Дата приёма _____

Ф.И.О. _____

Дата рождения _____

Номер основного документа, удостоверяющего
личность _____

Сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе _____

Реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего
полномочия представителя (для представителя) _____

Адрес: места регистрации _____

Телефон _____

места жительства _____

Частота обращений: 1. Первичное. 2. Повторное. 3. Многократное.
(нужное подчеркнуть)

Вид обращения: 1. Предложение. 2. Заявление. 3. Жалоба. 4. Льготы.
(нужное подчеркнуть)

Место работы _____

Сведения о доходе _____ (с согласия заявителя)

Состав семьи _____

Содержание

Обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, правоохранительные органы, судебные органы
(нужное подчеркнуть)

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма.

От письменного ответа отказываюсь.

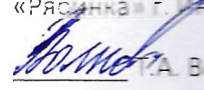
С вышеизложенным согласен (а)

« _____ » _____ 201__ г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая МБДОУ д/с №3

«Рябинка» г. Инза

 Т.А. Волкова

Приказ № 148/1

« 10 » 08 2018г.

График приёма заведующей

Муниципального дошкольного образовательного учреждения детский сад
№3 «Рябинка» города Инза Ульяновской области

**Волковой Татьяны
Александровны**

по вопросам обращения граждан

Понедельник – пятница

с 8.00 до 12.00

с 12.30 до 16.30

прошнуровано,
пронумеровано
и скреплено печатью

_____ листов

Заведующая:

Волкова Г.А.

