



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА № 10
г. ЛЕНИНОГОРСКА» МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛЕНИНОГОРСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН» РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН
Республика Татарстан, 423250, г. Лениногорск, ул. Степная, д.15,
тел. 8 (85595) 2-16-06. эл.адрес: dougorod10@mail.ru

Принято
на заседании Конференции
МБДОУ «Детский сад №10»
Протокол № 1 от 13.01.2017г.

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий
МБДОУ «Детский сад №10»
Н.М. Ахметшина
Приказ № 4-ОД от 10.01.2017 г.



ПОРЯДОК

рассмотрения обращения граждан в ДОУ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращения граждан (далее – Порядок) разработан в соответствии с законодательством РФ и Уставом муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида №10 г.Лениногорска» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан (далее – ДОУ), устанавливает порядок 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.

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения ДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах для направления обращений размещены на официальном сайте ДОУ в сети Интернет, e-mail: dougorod10@mail.ru.

3.2. Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения: 423250 Республика Татарстан, г. Лениногорск, ул. Степная, д. 15

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников дошкольного образовательного учреждения: 8 (85595) 2-16-06.

3.3. График приема граждан:

вторник, четверг - с 15.00.до 17.15.

3.4. На официальном сайте ДОУ, в СМИ, на информационных стендах ДОУ должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения дошкольного образовательного учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса официального сайта ДОУ;
- нормативный правовой акт, регламентирующий работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в ДОУ.

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

- лично в ДОУ;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в ДОУ.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в ДОУ с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ДОУ, в срок до пяти дней со дня их регистрации в ДОУ 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.

4.3. 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.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем ДОУ 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.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) руководитель ДОУ дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если руководитель не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте;
- лично в ДОУ;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения ДОУ 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.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование ДОУ, 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.

5.4. 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.

5.5. 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:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении, 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.

5.6. Обращение, поступившее в ДОУ, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении не указаны 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 ДОУ, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц ДОУ при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ДОУ, 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.

7.2. Должностные лица ДОУ 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.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ДОУ при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ДОУ 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.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте ДОУ форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ДОУ.

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ДОУ.

9. Личный прием граждан в ДОУ

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем ДОУ или его заместителем (далее – руководство) в соответствии с графиком приёма граждан.

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству ДОУ по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

9.1.3. График приема граждан руководством ДОУ размещается на официальном сайте ДОУ и на информационном стенде ДОУ.

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

(паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.5. 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.

9.1.6. 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.

9.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ДОУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ДОУ осуществляются руководителем ДОУ.

9.1.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения записываются руководителем ДОУ непосредственно в журнал учета обращений граждан, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

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

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- результат рассмотрения.

9.1.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 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 ДОУ.

9.1.14. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале по работе с обращениями граждан.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в дошкольное образовательное учреждение не должен превышать 20 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

9.3.1. 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 (при необходимости).

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

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

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

9.3.5. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо дошкольного образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.3.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта дошкольного образовательного учреждения.

9.3.7. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах дошкольного образовательного учреждения, а также на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения.

10. Работа с письменными обращениями граждан в ДОУ

10.1. Прием письменных обращений граждан

10.1.1. Поступающие в ДОУ письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются руководителем ДОУ.

10.1.2. 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.

10.1.3. 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.

10.1.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в ДОУ, производится руководителем ДОУ в журнал в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный номер, дата регистрации. Все эти сведения вносятся и в журнал.

10.2.3. Руководитель ДОУ при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

10.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в ДОУ 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.

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

10.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю ДОУ.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.3.1. По письменному обращению, принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

10.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ДОУ, 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.

10.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в ДОУ из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения РФ и РТ, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю ДОУ.

10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ДОУ 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.

10.3.5. Все обращения, поступившие в ДОУ, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ДОУ, 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.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.4.1. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений несет руководитель ДОУ.

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

10.4.3. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через руководителя ДОУ.

10.4.4. В случае разногласий между сотрудниками о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем ДОУ.

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

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

принятия решения.

10.4.7. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

10.4.10. Руководитель ДОУ несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.4.11. 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.

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

10.4.13. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.4.14. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в том же журнале личных обращений граждан.

10.4.15. Перед передачей ответов заявителям на отправку руководитель ДОУ 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.

10.4.16. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу ДОУ, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.17. Ответ на обращение, поступившее в ДОУ в форме электронного документа, направляется руководителем ДОУ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4.18. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в папке по работе с обращениями граждан в ДОУ.

10.4.19. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. 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.

11.2. 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.

12. Анализ обращений, поступивших в ДОУ

12.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, руководитель ДОУ осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в ДОУ.

13. Организация контроля за исполнением Порядка рассмотрения обращения граждан

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременной и качественной работы 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.

13.2. 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.

13.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителем ДОУ.

13.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

13.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.6. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на руководителя ДОУ.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в ДОУ 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.

13.8. 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 ДОУ ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.12. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в ДОУ, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью ДОУ по работе с обращениями гражданами.

4. Заключительные положения

4.1. Все изменения и дополнения к настоящему Порядку утверждаются руководителем ДОУ согласовываются с Конференцией ДОУ.

4.2. Если в результате изменения действующего законодательства РФ отдельные пункты настоящего Порядка вступят с ним в противоречие, они утрачивают силу, преимущественную силу имеют Положения действующего законодательства РФ.

4.3. После внесения изменений в настоящий Порядок или принятие его в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу и хранению не подлежит.

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ

В муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 10 г. Лениногорска» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан расположенное по адресу: г. Лениногорск ул. Степная, д.15

или

Заведующему муниципальным бюджетным дошкольным образовательным учреждением «Детский сад общеразвивающего вида № 10 г. Лениногорска» муниципального образования «Лениногорский муниципальный район» Республики Татарстан расположенное по адресу: г. Лениногорск ул. Степная, д.15

проживающего по адресу

заявление.

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

Прошу дать ответ (в письменной, устной форме). Если в письменной – то каким образом (по электронной почте, на бумажном носителе лично, либо по почте).

Дата
Подпись