

**Государственное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №46 Пушкинского района Санкт-Петербурга**

ПРИНЯТО
Общим собранием работников
Образовательного учреждения
(протокол от 05.12.2023 № 2)

УТВЕРЖДЕНО
Приказом от 08.12.2023 № 153-ОД
ГБДОУ № 46 Пушкинского района СПб

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
детском саду №46 Пушкинского района Санкт-Петербурга**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду №46 Пушкинского района Санкт-Петербурга (далее – Образовательное учреждение разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» (далее – ФЗ-59), Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее - Закон о порядке рассмотрения обращений) , устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан Образовательным учреждением, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Образовательным учреждением рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего Образовательным учреждением и его заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений и приема граждан (далее – положение) распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения. Требования Положения распространяются на организацию работы с обращениями граждан независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, включая их подготовку, обработку, учет, хранение, использование и контроль исполнения, осуществляемые с помощью информационных технологий.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Образовательное учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Образовательное учреждение;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Образовательного учреждения, деятельности Образовательного учреждения, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Образовательного учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

6) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

7) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции в Образовательном учреждении.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Образовательное учреждение.

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

2.3. Сведения о месте нахождения Образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, график работы администрации размещены на официальном сайте Образовательного учреждения в сети Интернет: ds46-pushkin.ru и информационных стендах Образовательного учреждения.

2.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане могут обратиться:

- лично в Образовательное учреждение.
- по телефону.
- в письменном виде почтой в образовательное учреждение.
- через подачу электронного документа через платформу обратной связи образовательного учреждения посредством Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» на сайте: <http://sad46.com.ru>.

- электронной почтой в Образовательное учреждение.

2.5. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, исполнителе, осуществляется по телефону: 8(812)320-17-

30 ежедневно с 09.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 за исключением выходных и праздничных дней.

2.6. Прием письменных и устных обращений непосредственно от граждан производится в Образовательном учреждении ежедневно с 09.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 за исключением выходных и праздничных дней.

2.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения Образовательным учреждением гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, находящихся в материалах рассмотрения обращения, с использованием собственных технических средств, 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 ФЗ-59, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11ФЗ-59, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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 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 в Образовательное учреждение с критикой деятельности Образовательного учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. Запрещается использование в целях, не связанных с рассмотрением обращения, распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной при рассмотрении и разрешении обращений, без их согласия. По просьбе автора обращения не подлежат разглашению его анкетные данные, домашний адрес, место работы или учебы и другие персональные данные.

4.3. 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. Требования к письменному (электронному) обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Образовательного учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя и отчество руководителя Образовательного учреждения, либо должность руководителя Образовательного учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый

адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в Образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.4. Обращения подаются на русском языке.

6. Регистрация и направление письменного (электронного) обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Образовательное учреждение в журнале регистрации обращений (Приложение № 1).

6.2. В случае получения обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. При поступлении обращения в нерабочее время в пятницу документ регистрируется в понедельник.

6.3. Отказ в приеме обращений недопустим. Заведующий Образовательным учреждением принимает решение по рассмотрению обращения и назначает исполнителя.

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

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

6.6. Образовательное учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.7. Запрещается передавать жалобу на рассмотрение работнику Образовательного учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае разъясняется его право обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в вышестоящий государственный орган, вышестоящему должностному лицу или в суд либо Образовательное учреждение самостоятельно направляет жалобу в вышестоящий государственный орган или вышестоящему должностному лицу.

6.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа

исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 8.4 Положения.

7. Рассмотрение обращения

7.1. Образовательное учреждение:

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

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

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда ответ гражданину не дается;

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

7.2. При поступлении в Образовательное учреждение запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или должностных лиц в связи с рассмотрением обращения гражданина (граждан) Образовательное учреждение в течение 15 дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.3. Ответ на обращение подписывается заведующим Образовательным учреждением или лицом, замещающим в его отсутствие. Проект ответа заведующему Образовательным учреждением представляется исполнителем не менее чем за 3 рабочих дня до истечения срока.

7.4. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

7.5. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданам без разрешения заведующего Образовательным учреждением, подписавшего его, запрещается.

7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Образовательное учреждение в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Образовательное учреждение, в письменной форме. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона о порядке рассмотрения обращений на официальном сайте Образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.7. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата направляется ответ на него со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении. Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к основным обращениям.

7.8. Письменное решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимает заведующим Образовательным учреждением. Работник Образовательного учреждения, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к материалам жалобы справку о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

7.9. Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, на них даны исчерпывающие и мотивированные ответы в письменной форме, по результатам разрешения приняты необходимые меры.

7.10. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

7.11. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. Образовательное учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется в органы внутренних дел для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления

или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.6. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

8.7. В случае, если 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.

8.8. Решение об оставлении обращения без ответа принимает заведующий Образовательным учреждением по письменному ходатайству исполнителя.

8.9. 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 Образовательное учреждение.

8.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий Образовательным учреждением вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящим Положением правомочным должностным лицом Образовательного учреждения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя с уведомлением об этом заявителя. Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные о нарушениях закона, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

8.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 ФЗ-59 на официальном сайте Образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8.12. Порядок и сроки рассмотрения обращений, поступающих через платформу обратной связи на сайте образовательного учреждения, определяется так же администратором платформы.

9. Сроки рассмотрения письменного (электронного) обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в Образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения если иной срок не установлен законом либо администратором платформы обратной связи.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного п.п. 2 п.7.1. настоящего Положения, заведующий Образовательным учреждением вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Служебная записка о продлении срока разрешения обращения представляется

заведующему Образовательным учреждением не позднее, чем за 3 дня до истечения срока.

9.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих предложения по предотвращению аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

9.4. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений возлагается на заместителей заведующего Образовательным учреждением, которые в пределах своих полномочий обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение и разрешение обращений;

- принимать меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

- анализировать содержание поступающих обращений, своевременно выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей;

- информировать в установленном порядке заявителей о результатах рассмотрения и разрешения обращений.

9.5. Обращения граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений) также регистрируются, и дальнейшая работа с ним и ведётся как с письменным и обращениями с соблюдением требований, предусмотренных настоящим Положением в части рассмотрения и разрешения в установленные сроки.

9.6. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа автору обращения с изложением существа принятого решения. В случае если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

10. Личный прием граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

10.1. Личный прием граждан в Образовательном учреждении проводится заведующим и его заместителями. График приёма граждан утверждается заведующим Образовательным учреждением. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

10.2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

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

10.4. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приема, проводимого руководителями Образовательного учреждения, заносится ответственным лицом в Карточку личного приема (далее – Карточка), оформленную по форме согласно Приложению №2к настоящему Положению, подписывается принявшим обращение работником Образовательного учреждения, и передаются для последующей регистрации и учета в журнале регистрации обращений (Приложение № 1).

10.5. 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

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

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

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

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

10.10. Работа по личному приему инвалидов и других маломобильных групп населения осуществляется на основании правовых актов заведующего Образовательным учреждением в соответствии с требованиями федерального и регионального законодательства, регулирующего обеспечение прав инвалидов и других маломобильных групп населения.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Образовательное учреждение в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

11.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- а) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- в) напоминание исполнителям о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;
- г) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;
- д) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

11.3. Заведующий Образовательным учреждением осуществляет непосредственный контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и уполномоченных лиц.

11.4. На контроль берется рассмотрение обращений по вопросам обжалований действий должностных лиц, повторные обращения, а также иные обращения по указанию заведующего Образовательным учреждением.

11.5. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

11.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает заведующим Образовательным учреждением.

11.7. При утрате письменного обращения гражданина заведующим Образовательным учреждением принимается решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок, и о восстановлении обращения с дальнейшим его рассмотрением.

12. Хранение материалов по обращениям граждан

12.1. Заведующий Образовательным учреждением организует хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

12.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего Образовательным учреждением.

12.3. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений граждан. По истечении установленных сроков

хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению с составлением соответствующего акта.

12.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.5. При уходе в отпуск, при переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать заведующему Образовательным учреждением имеющиеся у него на исполнении письменные обращения.

13. Ответственность за нарушение законодательства о порядке рассмотрения и разрешения обращений

13.1. Нарушения установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут ответственность лиц, допустивших эти нарушения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. Работники Образовательного учреждения, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов, за соблюдение сроков направления ответов, за соблюдение сроков предоставления заведующему Образовательным учреждением проектов ответов либо служебных записок о необходимости продления сроков рассмотрения обращений, а также своевременность проведения мероприятий по рассмотрению обращений.

13.3. В случае удовлетворения повторного обращения гражданина заведующий Образовательного учреждения уполномочен поставить вопрос об ответственности работника, рассматривавшего первичное обращение.

13.4. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Образовательного учреждения, обязательно для исполнения работниками Образовательного учреждения. За нарушение требований настоящего Положения работники Образовательного учреждения могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2. Копии Положения размещается на официальном сайте Образовательного учреждения в сети Интернет.

14.3. В случае противоречия отдельных пунктов Положения требованиям федерального или регионального законодательства применяются нормы федерального или регионального законодательства.

Приложение №1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений и приему граждан

Форма журнала регистрации обращений граждан

Дата регистрац ии	Регистр аци онный номер	Фамилия, имя, отчество граждани на, почтовый адрес	Вид и краткое содержани е обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнител я в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлен ии документа в дело
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение №2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений и приему граждан

Карточка личного приема граждан

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина
1. Кому отправлено (резолюция) _____

3. Дополнительный контроль _____
4. Снято с контроля _____
5. Результат _____
6. Дата, должность исполнителя _____
7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)
Вх. № _____ от « _____ » _____ 20__ г.