

ПРИНЯТО:
Решением общего собрания
трудового коллектива
Протокол № 2 от 11.03.2022г.

УТВЕРЖДЕНО:
Директор МАДОУ «Детский сад № 36» г.
Сыктывкара
_____ Прокушевой Е.В.
Приказ № 91 от 11.03.2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад № 36 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее - Положение), поступивших в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 36 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара (далее - ДОО) определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), проведения личного приема граждан руководителем ДОО и порядок оказания консультативной помощи и предоставления информации по телефону.

1.2. Положение осуществляется в соответствии с

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным Законом от 09.02.2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов самоуправления»,
- Федеральным Законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации», иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- Федеральным Законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Конституцией Республики Коми от 17.02.1994;
- Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми»
- Уставом ДОО;
- настоящим Положением.

1.3. С обращениями могут выступать физические лица – граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее – гражданин, заявитель).

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

1.5. Место нахождения ДОО:

167026, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Маяковского, д. 3/1.

Прием обращения осуществляется:

Понедельник, вторник, четверг с 9.00 до 12.00, среда с 14.00 до 18.00.

Телефон ДОО (8212)62-89-80, (8212)62-98-16.

Адрес электронной почты detsad36rk@yandex.ru

Официальный сайт ДОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://dsad36.ru> (далее – официальный сайт ДОО).

Ответственный за регистрацию обращений граждан – старший воспитатель.

1.6. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- непосредственно в ДОО на информационных стендах;
- по почте (по письменным обращениям);
- на официальном сайте ДОО;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

1.7. Информация о графике личного приема граждан руководителем ДОО (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в здание, а также на официальном сайте ДОО.

1.8. Ответственными за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте ДОО, а также на информационных стендах ДОО являются документовед и старший воспитатель (далее – специалист).

1.9. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в ДОО или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов ДОО;

- 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 ДОО и должностных лиц, либо критика деятельности ДОО и должностных лиц;

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

- специалист – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДОО;

- телефонное обслуживание – оказание консультативной помощи и предоставление информации по телефону и ведение телефонных разговоров работниками ДОО.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные или коллективные письменные обращения в администрацию ДОО, либо должностным лицам.

2.2. граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ДОО гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы 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 законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.2, 5.4, 5.6, 5.8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решения или на действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

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

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

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

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

3. Требования к письменному обращению

3.1. Поступившие в ДОО обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование ДОО, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит

личную подпись и дату.

- В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме.

Форма письменного обращения приведена в приложении № 1 к настоящему Положению.

3.2. Обращение, поступившее в ДОО по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.3. Регистрация обращений производится ответственным в Журнале учета обращений граждан в течение 3 дней со дня поступления обращения в ДОО в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение). Журнал учета обращений граждан ведется в форме, согласно приложения № 2 к настоящему Положению.

В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день в ДОО.

3.4. Учету подлежат все поступившие обращения граждан.

3.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, фамилия и инициалы лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон ДОО.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОО, подлежит пересылке в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Уведомить гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п.5.2, 5.4, 5.5, 5.6, 5.8 настоящего Положения.

3.7. запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДОО, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.8. Требования к электронному обращению:

Электронное обращение, в том числе поступившее через Виртуальную приемную официального сайта ДОО, в день его поступления, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее руководителю ДОО, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, ход рассмотрения обращения граждан осуществляется руководителем с занесением в Журнал и карточку личного приема.

4.3. Руководитель ДОО:- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;- запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

4.4. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу руководителя ДОО, рассматривающее обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за

исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя руководителя ДОО, готовятся на бланке ДОО за подписью руководителя ДОО и регистрируются в Журнале.

4.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

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

4.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами руководителю ДОО, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью руководителя ДОО и его заместителей устанавливается следующее:

- на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с его расшифровкой фамилий.

4.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления, жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие в ДОО, из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается руководителем ДОО, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем ДОО или заместителем.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимается и подписывается руководителем или заместителем.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Порядком

срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считается повторным.

При работе с повторными обращениями руководитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям заявителя.

Не считается повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 руководителю ДОО.

5.8. в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель ДОО вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. В случае, если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие руководителю ДОО, рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель ДОО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее, чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация и проведение личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится Директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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 (Приложение 2). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

7.8. Отдельные категории: инвалиды I и II группы, их законные представители, ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов; граждане, указанные в ст. 13 Закона Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на

Чернобыльской АЭС», беременные женщины; граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке

8. Организация и проведение телефонного обслуживания населения при обращении за консультацией в ДОО

8.1. Телефонные звонки принимаются руководителем или его заместителем, в понедельник с 8.00 до 16.00, вторник, среда, четверг с 14.00 до 18.00, в пятницу с 8.00 до 12.00.

8.2. Основными задачами телефонного обслуживания являются:

- Оказание населению бесплатной квалифицированной консультативной помощи по вопросам, находящимся в компетенции ДОО.

- Повышение уровня информированности населения в части обеспечения прав и гарантий граждан в сфере образования.

- Обеспечение доступности получения населением информации об оказываемых ДОО образовательных услугах.

Информация в рамках оказания муниципальных услуг, оказываемых ДОО.

8.3. В целях рационального использования времени телефонный разговор не может превышать 15 минут и должен состоять из следующих этапов:

- Установление связей (взаимное представление).

- Обсуждение вопроса, интересующего обратившегося гражданина за консультацией в ДОО.

- Информирование (консультирование) гражданина.

- Завершение разговора.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации об ДОО, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности работника ДОО, принявшего телефонный звонок.

8.4. При ответах на телефонные звонки работник ДОО подробно и в вежливой (корректной) форме информирует гражданина по интересующим его вопросам.

При информировании (консультировании) работник ДОО обязан:

- Внимательно выслушать гражданина.

- Информировать (консультировать) гражданина в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне.

- Использовать при информировании (консультировании) официально-деловой стиль.

- Не допускать при информировании (консультировании) просторечий, междометий, односложных ответов.

- Запрашивать у заявителя фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), номер контактного телефона, почтовый адрес (при необходимости).

- Выяснять причину обращения гражданина за консультацией.

- Перед окончанием разговора сделать обобщение по информированию (консультированию).

8.5. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу и время, отведенное на информирование (консультирование), истекло, работнику ДОО, извинившись, необходимо закончить разговор.

Телефонный разговор не должен прерываться работником ДОО отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

В случае если гражданин находится в состоянии повышенной поведенческой активности, с явными признаками агрессии допускает употребление речи ненормативной лексики, работнику ДОО необходимо объяснить гражданину, что разговор в подобной форме не допустим.

Работник ДОО обязан избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации ДОО.

8.6. Работник ДОО информирует (консультирует) заявителя в случае, если вопрос относится к компетенции ДОО.

В случае если необходима дополнительная консультация работника ДОО соответствующего профиля (далее – работник соответствующего профиля), работник ДОО адресуется гражданину для получения консультации работнику соответствующего профиля, сообщив контактный номер телефона работника.

В случае, если работник соответствующего профиля отсутствует по уважительным причинам (болезнь, отпуск, командировка, совещание и т.д.) работник ДОО предлагает гражданину:

- Позвонить повторно (если известно время возвращения работника соответствующего профиля).

- Позвонить заявителю после получения специалистом необходимой информации для информации (консультирования) в срок, согласованный с заявителем.

- Прийти на личный прием к руководителю ДОО.

8.7. Не представление заявителем информации о себе (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, номер контактного телефона и т.д.) не лишает его права на информирование (консультирование).

В случае если заявитель без указания информации о себе сообщает о готовящихся, происшедших или совершаемых правонарушениях, руководитель ДОО, его заместитель должны сообщить в органы полиции.

8.8. Все телефонные обращения, подлежат регистрации в Журнале учета обращений граждан ежедневно в день обращения гражданина по телефону.

Сведения о телефонном обслуживании заполняются работником ДОО, принявшего телефонное обращение, заполнив соответствующие графы Журнала.

Журнал хранится в кабинете руководителя ДОО.

9. Работа с обращениями, поставленными на контроль

9.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

9.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

9.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах руководителя ДОО либо заместителя, готовит ответ заявителю.

9.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписывает руководитель ДОО. Руководитель ДОО вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

9.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

9.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает руководитель ДОО.

9.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается руководителем;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Руководитель ДОО осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений.

10.2. Руководитель ДОО принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного настоящим Порядком, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

11. Хранение материалов по обращениям граждан

11.1. Руководитель ДОО осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

11.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя ДОО.

11.3. Устанавливается 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 предложений граждан.

11.4. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

11.5. Хранение дел у исполнителей запрещается.

11.6. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

11.7. Решение о списании указанных обращений принимает руководитель ДОО.

12. Работа с обращениями граждан для выгрузки на ССТУ. РФ

ДОО посредством специального программного обеспечения направляет информацию о каждом поступившем обращении от заявителей, с предоставлением сведений о дате поступления и регистрации, фамилии, имени и отчества заявителя, его адреса проживания или адреса электронной почты и предоставлением результатов рассмотрения таких обращений, а также приложением обезличенного сканированного ответа на обращение.

Раздел доступен на информационном ресурсе ССТУ.РФ в закрытом сегменте сети под учётной записью сотрудника с ролью «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений»

Ответственным лицом является документовед.

Обращения выгружаются до 30 числа каждого месяца.

Директору
МАДОУ «Детский сад № 36» г. Сыктывкара
Прокушевой Елене Васильевне

(ФИО гражданина)

проживающего по адресу:

Контактный телефон:

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы)

« ___ » _____ 20 _____ г подпись гражданина _____

Журнал учета обращений граждан
в МАДОУ «Детский сад № 36» г. Сыктывкара

№ п/п		
Дата		
Код вопроса, со- держащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан:		
Вид обращения (письменное, устное)		
Сведения о запрашивающем лице		
Краткое содержание обращения		
Дата предоставления/отказа в предоставлении информации		

Карточка личного приема гражданина № _____

Дата приема « ____ » _____ 20 ____ г. в _____ час. _____ мин.

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия, Имя, Отчество _____

Должность _____

Должностное лицо, присутствующее при личном приеме:

Фамилия, Имя, Отчество _____

Должность _____

Ф.И.О.гражданина _____

Адрес гражданина г. Сыктывкар, ул. _____

Контактный телефон _____

Льготный состав _____

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое содержание устного обращения _____

Результат приема _____

Решение, принятое по устному обращению

Даны устные разъяснения _____

Подпись гражданина

Расшифровка подписи

Примечание

Даны поручения (ФИО исполнителей) _____

Содержание поручения: _____

Срок исполнения _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема: _____

Дата регистрации: _____

Регистрационный номер _____

Подпись лица, осуществляющего прием:

_____ (_____)

подпись

расшифровка

Отметка об ответе заявителю: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Дата « ____ » _____ 20 ____ г

Результат _____

Подпись заявителя _____ /ФИО