

Муниципальное учреждение
«ОТДЕЛ ДОШКОЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
ИТУМ-КАЛИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА»

УТВЕРЖДЕНО

Начальник

Г.Д. Ацаева



ПОЛОЖЕНИЕ

30.12.2019 № 31

**о порядке рассмотрения
обращений граждан в МУ «ОДО
Итум-Калинского муниципального
района»**

с. Итум-Кали

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрении обращений граждан в МУ «ОДО Итум-Калинского муниципального района» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля над их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ),

1.3. МУ «ОДО Итум-Калинского муниципального района» (далее – Отдел) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, поступивших в Отдел в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещении Отдела, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте Отдела.

1.5. В Управлении рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции Отдела.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются работником Отдела.

При поступлении письменного обращения в Отдел работник (далее - должностное лицо, ответственное за прием обращений):

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки

корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

2.1.2. Все поступающие в Отдел обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику Отдела в день регистрации, в случае поступления обращения после 15.00 - на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Отдел, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Отдела, либо фамилию, имя, отчество начальника Отдела, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Начальник Отдела вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона N 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Начальник Отдела, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготовке, 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.

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

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.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Отдела, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Отдел. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 Отдел.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Отдела, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения начальником Отдела поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалисту Отдела или другую организацию.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, 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 организациях 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 пункте 2.2.5 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на обращение подписывается начальником Отдела.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других организаций в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера Отдела.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Чеченской Республики и Итум-Калинского района с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Отдела, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Для написания заявления непосредственно в Отдел отводится место, оборудованное стулом, столом, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан осуществляется Начальником Отдела в кабинете по адресу: с.Итум-Кали, ул.А-Х.Кадырова,5а

Запись на личный прием производится каждый день с 9.00 до 16.00 по телефону 8(929)89834595

3.3. Должностное лицо Отдела, уполномоченное на ведение делопроизводства осуществляет учет обращений граждан в Журнале регистрации обращения граждан согласно Приложению 1 к настоящему Положению (далее - Журнал).

3.4. По решению начальника Отдела, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники Отдела.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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 обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Отдела, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу работниками Отдела в соответствии с их компетенцией.

3.10. В случае необходимости начальник Отдела дает поручение должностным лицам Отдела о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль над поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.3. Снятие обращения с контроля осуществляет начальник Отдела.

Приложение 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в МУ «ОДО Итум-Калинского
муниципального района»

Шаблон заявления (Форма
журнала учета обращения граждан)

Начальнику МУ «ОДО
Итум-Калинского
муниципального района»

№ п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

(Ф.И.О.)

(адрес места жительства)

(№ телефона)

ЗАЯВЛЕНИЕ

(дата)

(подпись)

Приложение 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в МУ «ОДО Итум-Калинского
муниципального района»

Шаблон заявления (письменного обращения)

№ _____

Ф.И.О. гражданина:

Начальнику МУ «ОДО
Итум-Калинского
муниципального района»
Т.Д.Ацаевой

от _____

Место работы гражданина, должность:

(Ф.И.О.)

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

(адрес места жительства)

(№ телефона)

Краткое содержание вопроса:

ЗАЯВЛЕНИЕ

Ф.И.О. ведущего прием:

(дата)

Коммунально поручено, дата:

(подпись)

Подпись лица, ведущего прием, дата:

Приложение 4
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в МУ «ОДО Итум-Калинского
муниципального района»

**График личного приема граждан специалистами
МУ «ОДО Итум-Калинского муниципального района»**

Ф.И.О.	Должность	Время приема
Ацаева Тута Джабраиловна	начальник	понедельник- с 14.00. до 16.00. среда - с 10.00. до 12.00. пятница - с 10.00. до 12.00.
Пацаригова Роза Усамовна	главный специалист	вторник - с 14.00 до 16.00 четверг - с 9.00 до 11.00

2. Порядок работы с обращениями граждан в организации

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращения, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются работником Отдела.
При поступлении письменного обращения в Отдел работник (далее - должностное лицо, ответственное за прием обращений):
- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки