

СОГЛАСОВАНО:

Уполномоченный представитель
трудового коллектива

_____/Н.В.Бердникова./
подпись расшифровка подписи

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий
МБДОУ ДС «Алёнушка» г.Волгодонска

_____/Н.Н.Дроговозова/
подпись расшифровка подписи

Приказ №104 от 08.07.2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ДС «Алёнушка» г.Волгодонска

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ДС «Алёнушка» г.Волгодонска (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию Учреждения.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию Учреждения ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09 февраля 2009г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются приказами, распоряжениями заведующего Учреждением.

1.6. Администрация Учреждения систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.7. В соответствии со ст.45 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

2. Право граждан на обращение

- 2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 государственный орган, орган местного самоуправления; (в ред. Федеральных законов от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ)
- 2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в письменной форме в администрацию Учреждения либо должностным лицам.
- 2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

обращение гражданина- направленные заведующему или другому должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МБДОУ ДС «Алёнушка» г.Волгодонска;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности Администрации Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению воспитательно-образовательной и иных сфер деятельности;

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 Администрации Учреждения или критика ее деятельности;

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

3.1. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

4. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

4.1. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте Учреждения, а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в ходе личного приёма.

4.2. Прием обращений граждан осуществляет заведующий Учреждения или должностное лицо, исполняющее обязанности заведующего, которые регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

4.3. Все обращения, поступающие в Учреждение, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

4.4. Заведующий Учреждения либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) обязан организовать работу по рассмотрению обращений.

4.5. Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы соответствующие действующему законодательству.

4.6. Место нахождения Учреждения:

4.7. 347382, Ростовская обл., г.Волгодонск, пр.Строителей 10б

4.8. По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан заведующим Учреждением;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;
- порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- требования к оформлению письменного обращения;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;
- основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.

При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

4.9. Основные требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (содержание должно иметь подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставление гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5.Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

5.1.При рассмотрении обращения в Учреждение гражданин имеет право:

5.1.1.Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

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

5.1.3.Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов настоящей Инструкции уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.1.4.Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.2.Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме в органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

6. Организация делопроизводства

6.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

6.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениям в письменной форме и устными обращениями граждан возлагается на ответственное должностное лицо по работе с обращениями граждан.

6.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.4. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие этапы:

- приём и регистрацию обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный приём граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- подготовка и оформление ответов на обращения;
- контроль над рассмотрением обращений.

6.5. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим МБДОУ ДС «Алёнушка» г.Волгодонска.

6.6. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками МБДОУ ДС «Алёнушка» г.Волгодонска.

7. Регистрация обращений граждан

7.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме, в обязательном порядке указывает либо наименование МБДОУ, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а так же указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.2. 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.

7.3. Все поступающие в Учреждение обращения в письменной форме граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ ДС «Алёнушка» г.Волгодонска или должностному лицу.

7.3.1. Регистрация осуществляется централизованно заведующим Учреждения.

7.3.2. Двойная регистрация обращений граждан в Учреждение не допускается.

7.4. Регистрационный номер включает текущий номер обращения и индекс дела по номенклатуре.

7.5. Для регистрации письменных обращений граждан используется журнал учета обращений граждан в письменной форме.

7.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

7.7. При поступлении обращения в письменной форме гражданина по вопросу, на который ему давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала регистрации указывается регистрационный номер первого обращения.

7.8. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка или штамп «Повторно»

7.9. Зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан передаются на рассмотрение.

8. Рассмотрение обращений граждан

8.1. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, подлежат пересылке в течение 7 дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 9.4 и 9.8.

настоящего Положения.

8.2. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.3. Обращения в письменной форме граждан рассматриваются заведующим самостоятельно либо направляются ответственным должностным лицом по работе с обращениями граждан в соответствии с резолюцией руководителя на рассмотрение исполнителю. Передача писем (телеграмм) от одного исполнителя другому осуществляются через ответственное должностное лицо по работе с обращениями граждан или с его уведомлением.

8.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

8.5. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 8.3. невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8.6. Письма (телеграммы) граждан рассматриваются исполнителями в течение 30 дней со дня их регистрации в Учреждении.

В исключительных случаях заведующий Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения. В случае необходимости заведующий Учреждения вправе обращаться в организации, учреждения и предприятия, а также органы местного самоуправления и др. с требованием о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, за исключением документов, материалов, содержащих государственную или охраняемую государством тайну для которых установлен особый порядок предоставления.

8.7. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

8.8. Ответы должны быть аргументированными, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации. Если в удовлетворении обращения гражданина отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба. 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.

8.9. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма Учреждения, подписываются руководителем или уполномоченным на то лицо, и направляются по адресу, указанному в обращении гражданина. 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, поступившие в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (часть 4 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 № 227 –ФЗ).

8.10. На втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также, при необходимости, проставляются визы руководителей, участвующих в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

8.11. Обращения граждан, после их рассмотрения исполнителями, возвращаются со всеми относящимися к ним материалами и ответом заявителю должностному лицу, который формирует их вместе в дело.

8.12. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка о направлении документа в дело: «В дело 00-00», дата и личная подпись должностного лица направившего документ в дело. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на обращения граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.13. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их

полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

9.2. В случае если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а руководителем Учреждения принимается решение о списании данного обращения в дело («В дело»).

9.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

9.5. При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.

9.6. 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.

9.6.1. 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.

9.7. В случае, 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. (в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 182-ФЗ)

9.7.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

9.8. 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

существо поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9.10. В случае обращения гражданина с письменным заявлением о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

9.11. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

9.12. Уведомление об отказе в рассмотрении обращения должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на нарушения.

10. Организация работы по личному приему граждан

10.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится заведующим или исполняющим обязанности заведующего. Информация об установленных для приема днях и часах помещается на информационный стенд с целью доведения до сведения населения.

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

10.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего Учреждения, гражданину рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

10.4. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации приема граждан.

10.5. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина.

10.6. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Обращения в письменной форме в этом случае регистрируются и рассматриваются в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

10.7. Обращения в письменной форме, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

10.9. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

10.10. Ответы о принятых мерах направляются заведующему Учреждения или должностным лицам для подписания.

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль

11.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщаются о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на контроль.

11.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» или «К» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ»

11.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего Учреждения, готовит ответ заявителю.

11.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Ответы подписываются заведующим Учреждения. Заведующий вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения в дело.

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

11.6. 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 заведующий Учреждения.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

12.1. Заведующий Учреждением осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений.

12.2. Заведующий Учреждения:

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

-имеет право создать комиссию по рассмотрению обращения гражданина, принять решение о рассмотрении обращения с выездом на место;

-запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

-принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

-дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

-уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией;

-обеспечивает систематический анализ и обобщение письменных и устных обращений, обеспечивает мониторинг их количества и тематики и проводимой в Учреждении работы с ними.

12.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

13. Хранение материалов по обращениям граждан

13.1. Ответственное должностное лицо по работе с обращениями граждан осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

13.2. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру.

13.3. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

13.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

13.5. 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.

13.6. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий Учреждения, исполняющий обязанности заведующего.

13.7. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на должностное лицо по работе с обращениями граждан.

14. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан

14.1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

14.2. Неправомерный отказ в прием и рассмотрение обращений граждан, нарушение сроков их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством РФ и могут быть обжалованы в суде.

15. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан

15.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

15.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.

15.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на итоговых педагогических совещаниях.