



Утверждаю:
Заведующий ГБДОУ № 17
Саркисова Э.Ю.
Приказ № 53-Д
от 20.08.2016г.

Порядок подачи заявлений для рассмотрений комиссией по урегулированию споров, разногласий и конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса

1. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.

- 1.1. Личный прием граждан проводится руководителем и должностными лицами образовательного учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 1.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.
- 1.3. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.

- 2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.
- 2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 2.3. Обращение, поступившее в образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.
- 2.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.
- 2.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- 2.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.
- 2.7. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор образовательного учреждения принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.
- 2.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.
- 2.9. 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.

3. Направление и регистрация письменного обращения.

1.4. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в образовательное учреждение.

1.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

1.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. За исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.7. 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.

1.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

4.1. Обращения граждан, поступившие в образовательное учреждение, касающиеся компетенции должностных лиц, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях директор образовательного учреждения 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.