


СОГЛАСОВАНО
Протокол Общего собрания
работников МДОАУ № 86
Протокол № 03/1 от 25.05.2020

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МДОАУ № 86
Шильева Ю.С.
Приказ № 3/20 от 25.05.2020



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном дошкольном образовательном автономном учреждении
«Детский сад № 86»

1. Прием, учет и регистрация обращений

1.1. Прием, учет и регистрация обращений граждан осуществляется руководителем ДОУ. При приеме обращений

руководитель ДОУ принимает решение о приеме обращения и о направлении его на рассмотрение.

1.2. Прием обращений осуществляется по адресу: г. Челябинск, ул. Мухоморова, д. 10/1, в часы приема граждан.

1.3. Прием обращений осуществляется по адресу: г. Челябинск, ул. Мухоморова, д. 10/1, в часы приема граждан.

1.4. Прием обращений осуществляется по адресу: г. Челябинск, ул. Мухоморова, д. 10/1, в часы приема граждан.

1.5. Прием обращений осуществляется по адресу: г. Челябинск, ул. Мухоморова, д. 10/1, в часы приема граждан.

1.6. Прием обращений осуществляется по адресу: г. Челябинск, ул. Мухоморова, д. 10/1, в часы приема граждан.

1.7. Прием обращений осуществляется по адресу: г. Челябинск, ул. Мухоморова, д. 10/1, в часы приема граждан.

2. Регистрация обращений граждан

2.1. Приемные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней со дня поступления в учреждение.

2.2. Приемные обращения граждан регистрируются в журнале учета приемных обращений (Приложение 1).

2.3. Приемные обращения регистрируются в журнале учета приемных обращений, содержащем фамилию, имя, отчество и домашний адрес

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее - Положение) разработано для муниципального дошкольного образовательного автономного учреждения «Детский сад № 86» (далее - ДООУ) в соответствии с требованиями Конституции РФ, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в ДООУ, анализа порождающих их причин; контроля за сроками и качеством исполнения.

1.3. Под обращениями следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в ДООУ письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДООУ, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.

1.3.3. 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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности ДООУ и должностных лиц.

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

1.3.5. Ходатайство - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией РФ, законодательством РФ и настоящим Положением.

1.4. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Прием поступивших обращений возлагается на руководителя ДООУ. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресования;
- письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзной организации) не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются невскрытыми в почтовое отделение связи для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов;
- письменные обращения граждан, в которых нет подписи, фамилия не указана или написана неразборчиво, не содержащие данных о месте жительства или работы (учебы) адресата признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.2. Все виды поступающих письменных обращений должны быть зарегистрированы в течение трех дней с момента поступления.

2.3. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета письменных обращений граждан (Приложение 1)

3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации.

3.3. Регистрируются все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

3.4. Дата поступления и регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина. Регистрационный номер обращения есть порядковый номер поступившего обращения в журнале учета письменных обращений граждан.

3.5. Повторным обращениям присваивается следующий регистрационный номер и через дробь проставляется номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен ответом. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию или руководителю ДОУ, учитываются под регистрационным номером первого обращения.

3.6. Письменное обращение, вопросы которого не входят в компетенцию детского сада, направляется в компетентный орган в течение семи дней со дня регистрации. Гражданина, направившего обращение, уведомляют о переадресации.

3.7. В целях систематизации и облегчения поиска картотека формируется в хронологическом порядке.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. После регистрации обращения передаются заведующему ДОУ. Указания по исполнению обращений заведующий дает лицу ответственному за рассмотрение обращений, назначенному приказом заведующего в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным считается лицо ответственное за рассмотрение обращений, назначенное приказом заведующего, ему же передается оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.

4.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.3. Обращения граждан, поступившие заведующему ДОУ, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.4. Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста, кому было дано поручение, и адресуются на имя заведующего, подписавшего поручение (резолюцию).

4.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством РФ. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.

4.6. Заведующий ДОУ (заместитель, исполняющий его обязанности) передает обращения с ответами в почту начальника управления образованием или его заместителям (в зависимости от того, кто давал поручение для окончательного принятия решения по исполнению обращения). Если ответ не отправляется в другую организацию или другому должностному лицу, то в левом верхнем углу проставляются надпись «в дело», дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово «контроль», и обращение ставится на повторный контроль.

4.7. Подписанные ответы на обращения и закрытые «в дело» передаются для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

4.8. Перед отправкой ответа заявителю или в орган, направивший обращение для разрешения, заведующий ДОУ (заместитель, исполняющий его обязанности) обязан проверить правильность оформления и адресования; наличие всех страниц обращения и ответа, подписей, приложений (если имеются); сделать соответствующие отметки об исполнении; зарегистрировать в журнале исходящей

корреспонденции и только после этого отправить ответ по почте.

4.9. 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.

4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка его обжалования.

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

4.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.13. 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 ДОО, 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, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.14. В случае поступления в ДОО или должностному лицу письменного обращения ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДОО или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления ДОО или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ДОО или должностному лицу 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 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". При рассмотрении таких обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в ДОО или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.15. В случае поступления в ДОО или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ДОО 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.

4.16. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.17. 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 ДОО.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращения граждан, поступившие в ДООУ, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо провести специальную проверку истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть (в порядке исключения) продлены заведующим либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения исполняются в данные сроки.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан в ДООУ ведут заведующий (заместитель, исполняющий его обязанности). Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). Карточки регистрируются в журнале личного приема граждан (Приложение 3). Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в учреждении материалах по заявителю (карточка приема, архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результаты приема посетителей отмечается в карточке.

6.3. 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.

6.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

6.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности).

7. Контроль своевременного разрешения обращений граждан

7.1. Для контроля своевременного разрешения обращений граждан в карточке личного приема гражданина имеется строка дата исполнения обращений граждан и дополнительный контроль.

7.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

7.4. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает заведующий который давал поручение по их рассмотрению.

7.5. Лица ответственные за рассмотрение обращений, (другие должностные лица по их поручению) должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.6. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан, а также аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей

результатов приема составляются по мере надобности.

8. Порядок изменения Положения.

8.1 Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

8.2. С момента регистрации новой редакции Положения предыдущая редакция теряет силу.

