

ПРИНЯТО
педагогическим советом
МАДОУ «ЦРР-детский сад № 89»
(протокол от 29.05.2020 №3)

УТВЕРЖДЕНО
директором МАДОУ
« ЦРР – детский сад №89»
(приказ от 02.06.2020 №108\1)
_____ В.Б. Рымарчук

Положение о работе рассмотрения обращений граждан

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждения
«Центр –развития ребенка -детский сад №89»
г Сыктывкара

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение разработано для Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Центр –развития ребенка -детский сад №89» г. Сыктывкара (далее - МАДОУ) в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции от 27.11.2017г.«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), с учетом (ФЗ № 305- от 03.11.2015 «О внесении изменения в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».)

1.2 Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в МАДОУ (порядок приема, регистраций, учёта), а также осуществление контроля сроков и качества их исполнения.

1.3 С целью регулирования права отношения, а также установления порядка рассмотрения обращений граждан, используются следующие термины:

- **ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА** – направленное должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **ПРЕДЛОЖЕНИЕ** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАДОУ, локальных актов, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности МАДОУ;
- **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 МАДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности МАДОУ и должностных лиц;
- **ЖАЛОБА** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.
- **ДОЛЖНОСТНОЕ ЛИЦО** –лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно распорядительные административно- хозяйственные функции

1.4 Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Рассмотрение и обращения граждан осуществляется бесплатно.

1.5 Делопроизводство по обращению граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

Обращение, поступившее в МАДОУ или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

2.1. Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименования государственного органа в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, 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 форме электронного документа, рассматривается в порядке установленны федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2.05.2006г №59- ФЗ. Гражданин в обязательном

порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому направляется ответ. Гражданин вправе приложить к обращению документы и материалы в электронной форме.

3. ПРИЁМ, УЧЁТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1 Приём поступивших обращений граждан, возлагается на директора МАДОУ.

При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность их адресования (наименование учреждения, фамилия, имя отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица.)
- 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 почтовому отделению связи, не вскрытыми 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 (учёбы) адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.2 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица направляется в течении семи дней в соответствующий орган, о чем уведомляется заявитель.

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

4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1 Поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан.

4.2 Регистрации подлежат все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и почтовый или электронный адрес заявителя.

4.3 Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера поступившего обращения через дробь индекса дела по номенклатуре.

4.4 Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс 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 истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ответом.

4.5 Обращения одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию или директору МАДОУ, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением перед индексом дела по номенклатуре, начиная со второго номера обращения, порядкового номера, проставляемого через дробь (например, Д-243/2- 01.3-20).

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1 После регистрации, обращения передаются директору МАДОУ. Указания по исполнению обращений даются директором МАДОУ, его заместителям в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. 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 за исполнение считается указанный первым, ему же и передаётся оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

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

5.3 Обращения граждан, поступившие директору МАДОУ, передаются под личную подпись исполнителям для принятия мер.

5.4 Должностное лицо обеспечивает объективное всестороннее своевременное рассмотрение в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение

5.5 запрашивает в том числе в электронной форме. необходимые для рассмотрения документы и материалы у иных должностных лиц.

5.6 Дает письменных ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7 При необходимости уведомляет гражданина на рассмотрение в орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией

5.8 Ответ на обращение подписывается руководителем

5.9 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.10 Ответы на обращения граждан представляются ответственному за подписью того специалиста (педагогического работника), кому было дано поручение, и адресуются на имя директора подписавшего поручение (резолюцию).

5.11 Обращения считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством. Ответ на письменные обращения даётся только в письменной форме. При обращении на личном приёме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в журнале. Результат приёма посетителей отмечается в журнале ведущим приём.

5.12 Обращения с ответами на них, директор МАДОУ, а в его отсутствие заместитель, исполняющий его обязанности, передаёт в Управление дошкольного образования АМО ГО «Сыктывкар» в зависимости оттого, кто давал поручение для окончательного принятия решения по исполнению обращения. Если ответ не отправляется в другую организацию или должностному лицу, то проставляется в левом верхнем углу надпись: «В ДЕЛО», дана и личная подпись. Если для полного разрешения обращения гражданина требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово «КОНТРОЛЬ» и обращение ставится на повторный контроль.

5.13 Подписанные ответы на обращения граждан и закрытые «В ДЕЛО» передаются для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

5.14 Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения, директор или заместитель директора (или специалист) обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются), ссылки на номер и дату направленного в адрес УДО АМО г. «Сыктывкар» обращения, сделать соответствующие отметки об исполнении, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить по почте.

5.15 В случае, если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение. подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.16 Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, возвращается '

гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.17 Должностное лицо, при получении письменного обращения гражданина, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.18 В случае, если текст письменного обращения гражданина не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.19 В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращения не дается, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.20 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МАДОУ 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 МАДОУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.21 В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, в информационно коммуникативной сети интернет, гражданину, направившему обращение в течении семи дней, со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес электронного сайта, на котором размещен ответ

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1 Письменные обращения граждан, поступившие в МАДОУ, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

6.2 В тех случаях, когда для разрешения обращения граждан необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов, либо принятие других мер сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены. директором либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

7.1 Личный прием граждан в МАДОУ ведут: директор, его заместители, старший воспитатель, зам по АХЧ. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма.

7.2 При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

7.3 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в МАДОУ материалах по этому заявителю. Подобранные документы, вместе передаются ведущему приём по личным вопросам. Результат приёма посетителей отмечается в журнале лично ведущим приём.

7.4 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.6 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.8 При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на приём граждан может быть приглашён специалист или педагогический работник (по договорённости).

7.9 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. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1 Каждое обращение фиксируется в журнале регистрации обращения граждан.

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

8.3 Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает директор МАДОУ, который давал поручение по их рассмотрению.

8.4 Заместители директора, старший воспитатель или по их поручению другие должностные лица должны осуществлять в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.5 Анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится ежеквартально и ежегодно.

9. СОСТАВЛЕНИЕ НОМЕНКЛАТУРЫ ДЕЛ. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ДЛЯ ПОСЛЕДУЮЩЕГО ХРАНЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В РАБОТЕ

9.1 Обращения граждан, копии ответов (первый экземпляр ответа направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел МАДОУ.

9.2 Номенклатура дел ежегодно пересматривается, при необходимости в неё вносятся соответствующие изменения, дополнения и согласовываются.

9.3 Дела в номенклатуре располагаются по степени значимости включённых в них документов.

9.4 Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

9.5 Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

9.6 При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело и их полнота (комплектность). Неразрешённые предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

9.7 Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяют 5-ти летним сроком хранения. В необходимых случаях назначенной приказом директор МАДОУ экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения предложения граждан.

9.8 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ содержания поступающих обращений граждан, принимаемые меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав свобод и законов интересов граждан осуществляет директор.

9.9 Лица, виновные в нарушении Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством.