

ПРИНЯТО на общем родительском собрании
МБДОУ детского сада № 11 «Золотая рыбка»
Протокол № 1 от «28» января 2022 г.

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель профсоюзного комитета
МБДОУ детский сад № 11 «Золотая рыбка»

введено в действие приказом
заведующей МБДОУ
детский сад № 11 «Золотая рыбка»
_____ В.А. Гринченко

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в МБДОУ детский сад № 11 «Золотая рыбка»

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 11 «Золотая рыбка» г. Минеральные Воды (далее – МБДОУ) в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке обращения граждан Российской Федерации».

1.2. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращения граждан в МБДОУ, 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 МБДОУ письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы¹.

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 МБДОУ и должностных лиц².

1.3.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц³.

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. Требования к обращению

К разным формам обращений установлены разные требования.

2.1. Письменное обращение. В письменном обращении родитель воспитанника указывает:

¹ В предложении родители воспитанников могут высказывать свои пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности детского сада (организация питания, медицинское обслуживание воспитанников), совершенствованию локальных нормативных актов.

² В заявлении родители воспитанников могут попросить предоставить какую-либо информацию или документ.

³ В жалобе родители воспитанников могут пожаловаться на нарушения работниками детского сада требований законодательства, этических норм и правил поведения.

- наименование дошкольной образовательной организации, в которую направляется письменное обращение, или фамилию, имя, отчество заведующего;
- свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения.

Под текстом обращения родитель ставит личную подпись и дату. В случае необходимости (для подтверждения доводов) родитель может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. Электронное обращение. В обращении, составленном в форме электронного документа, родитель указывает:

- свои фамилию, имя, отчество;
- адрес электронной почты для направления ему ответа в форме 5 электронного документа;
- почтовый адрес для направления ему ответа в письменной форме.

К обращению родитель вправе приложить документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3. Прием, учет и регистрация обращений

3.1. Прием поступивших обращений возлагается на руководителя МБДОУ.

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 по адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и/или 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.

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

3.3. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета заявлений и обращений граждан по форме, предусмотренной учетной карточкой (приложение 1,2).

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

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

3.6. 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.

3.7. Повторным обращением присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на учетных карточках 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.

3.8. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию или руководителю МБДОУ, учитываются под регистрационным индексом первого обращения. Перед индексом дела по номенклатуре через дробь (например, Д-243/2-01. 3-20).

3.9. В целях систематизации и облегчения поиска ведется алфавитный указатель фамилий граждан, от которых поступили обращения.

3.10. Карточка формируется в хронологическом порядке.

4. Порядок рассмотрений обращения граждан

4.1. После регистрации обращения передаются заведующему МБДОУ. Указания по исполнению обращений заведующий дает 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 (с учетом праздничных и выходных дней), личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным считается указанный первым, 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 МБДОУ, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.4. Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста (педагога), 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 письменное обращение 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 приема гражданина (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.

4.6. Заведующий МБДОУ (заместитель, исполняющий его обязанности) передает обращения с ответами в почту начальника управления образования или его заместителя (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, заместитель заведующего и (или) делопроизводитель 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 поле этого отправить ответ по почте.

4.9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения, 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 содержится вопрос, на который гражданину много-

кратно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми в МБДОУ обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий (уполномоченное лицо) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, своевременно уведомляется о принятом решении.

4.14. 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.

4.15. 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 МБДОУ.

5. Сроки рассмотрения обращение граждан

5.1. Обращения граждан, поступившие в МБДОУ, 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 МБДОУ ведут заведующий и его заместители. 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. Карточки регистрируются в автоматизированном режиме на компьютере. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в учреждении материалах по заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, архивный материал и др.). Подробные документы вместе с карточкой приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результат 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 МБДОУ, 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 обращения граждан

7.1. На каждое обращение заводится контрольная карточка сроков рассмотрения обращения граждан.

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.

7.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает заведующий, который дал поручение по их рассмотрению.

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

7.5. аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности.

8. составление номенклатуры дел. Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

8.1. Обращения граждан, копии ответов на них (первый экземпляр ответа направляется заявителю) и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел МБДОУ.

8.2. номенклатура дел ежегодно пересматривается, при необходимости в нее вносятся соответствующие изменения, дополнения.

8.3. дела в номенклатуре располагаются по степени значимости включенных в них документов.

8.4. Индексом дел в номенклатуре является его порядковый номер.

8.5. Каждое обращение и все документы по его 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.

8.6. 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.

8.7. ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя, ответственного за работу с обращениями граждан. Срок хранения документов – пять лет. В необходимых случаях экспертная комиссия, назначенная приказом заведующего МБДОУ, может принять решение об увеличении срока хранения.

Журнал учета письменных обращений граждан

Регистрационный номер	Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Ф.И.О., адрес, телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. лица ответственного за рассмотрение обращения, дата получения обращения и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	Сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения	Примечание

Форма карточки личного приема гражданина

Дата приема « _____ » _____ 20__ г.

Сведения о заявителе _____
(Ф.И.О., место работы, домашний адрес, телефон)

Содержание устного обращения _____

Прием осуществлял _____
(должность, Ф.И.О.)

Результаты личного приема граждан:

Дано устное разъяснение: _____

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в _____

Копия карточки направлена в _____

Регистрационный номер _____

(должность, Ф.И.О.) / (подпись)

Дата регистрации « _____ » _____ 20__ г.

Регистрационный номер документа _____

М.п.