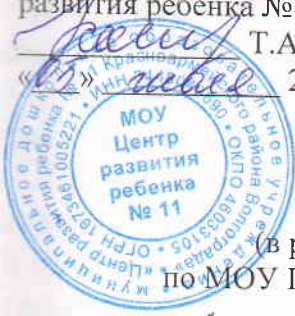


**муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка № 11 Красноармейского района Волгограда»
(МОУ Центр развития ребенка № 11)**

Введено в действие

приказом заведующего
МОУ Центром развития ребенка № 11
от «18» мая 2017г. № 62-ОД
Заведующий МОУ Центром
развития ребенка № 11

 Т.А. Коннова
«18» мая 20 18 г.

Утверждено

на Совете МОУ Центра
развития ребенка № 11
Протокол от «18» мая 2017г. № 2
Председатель Совета МОУ
Центра развития ребенка № 11

 И.М. Иванова
«18» мая 20 18 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан

№ 01-04-10

(в редакции от 05.07.2018, утвержденной приказом
по МОУ Центру развития ребенка № 11 от 05.07.2018 № 78-ОД)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Центре развития ребенка № 11 Красноармейского района Волгограда» (далее **Центр развития ребенка**), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение) – направленные в Центр развития ребенка в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МОУ Центра развития ребенка.

Заявление – сообщение о недостатках в работе Центра развития ребенка либо критика деятельности Центра развития ребенка.

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

2. Порядок приема обращений

2.1. Все поступающие в Центр развития ребенка обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником ответственным за делопроизводство в течение трех дней с момента поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции (наименование Центра развития ребенка, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата);

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются с обращениями;

- поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра развития ребенка, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются руководителю Центра развития ребенка.

2.4. Полученные подлинники документов, а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.5. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.6. Руководитель знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.7. Работник, ответственный за делопроизводство регистрирует письма граждан в журналах учета. Регистрационный (входящий) номер состоит из порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный номер и дата поступления проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (от администрации органа местного самоуправления, вышестоящей организации и т.д.), проставляется его исходящий номер и дата; вносится краткое содержание письма; делаются отметки о форме и сроке исполнения.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо присваивается отдельный регистрационный номер.

Если поступило несколько писем одного и того же содержания и одного автора, то регистрационный номер присваивается один.

2.8. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. На обращении делается отметка "повторно" или "многократно".

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Повторные письма, как правило, ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.10. При регистрации письма работник, ответственный за делопроизводство делает копию обращения. Оригинал подшивается в дело, а копия передается исполнителю для работы с письмом и подготовки ответа.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам Центра развития ребенка, когда требуется решение руководства, руководителю Центра развития ребенка.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью руководителя Центра развития ребенка. О характере и форме ответа сообщается работнику, ответственному за делопроизводство, который делает отметку на обращении.

3.3.1. Ответ на обращение граждан направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ Центр развития ребенка № 11 в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОУ Центр развития ребенка № 11.

3.4. Письма, вернувшиеся к работнику, ответственному за делопроизводство, как ошибочно направленные или не тщательно исполненные, возвращаются исполнителям на доработку.

3.5. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по тону, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противо-

правном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.7. Письменное обращение, поступившее в Центр развития ребенка в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.8. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем Центра развития ребенка, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в Центр развития ребенка письмо гражданина.

3.9. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними, с сообщением об этом автору письма.

4. Контроль над работой с обращениями граждан

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Центра развития ребенка; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель Центра развития ребенка и непосредственно исполнитель(и).

Письма граждан, поступившие в Центр развития ребенка, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляет работник ответственный за делопроизводство.

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются письменно и прикрепляются к обращению.

4.5. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов, делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения руководителю Центра развития ребенка по совершенствованию управления.

4.6. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель Центра развития ребенка. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

4.8. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на работника, ответственного за делопроизводство.

5. Прием граждан

5.1. Работу по организации приема граждан проводит работник, ответственный за делопроизводство.

5.2. Прием посетителей руководителем Центра развития ребенка осуществляется по графику.

5.3. Работник ответственный за делопроизводство дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

5.4. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется работником, ответственным за делопроизводство.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящим Положением.

6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

6.8. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя Центра развития ребенка.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию работы.

Срок действия: до замены.

Настоящее Положение на 6 листах разработано заведующим МОУ Центром развития ребенка № 11 Конновой Татьяной Анатольевной.

Прошнуровано,
пронумеровано и скреплено
печатью 6 (шесть) листов.
Заведующий
МОУ Центром развития
ребенка № 11

Т.А. Коннова

