

ВВЕДЕНО

УТВЕРЖДЕНО

Приказом заведующего муниципальным
дошкольным образовательным
учреждением «Детский сад № 301
Красноармейского района Волгограда»

Советом Детского сада
муниципального дошкольного
образовательного учреждения «Детский сад №
301 Красноармейского района Волгограда»

№ 99-од от 01.09.2016 г.

Протокол № 4 от «01» сентября 2016 г.

Померанцева И.В.



ПОЛОЖЕНИЕ № 01-14-18/2016 О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение составлено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона № 29.06.2010г. № 126-ФЗ) на основе Государственной системы документационного обеспечения управления и Типовой инструкции по делопроизводству в Министерстве образования Российской Федерации.

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию образовательной организации. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», « Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом образовательной организации и настоящим Положением.

1.3. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 301 Красноармейского района Волгограда» (далее – Детский сад), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными

конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

— **обращения граждан**— индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением;

— **предложения** — обращения граждан, в которых содержатся *рекомендации, конкретные меры*, направленные на улучшение организации и деятельности МОУ Детского сада № 301, на совершенствование и решение вопросов в социально-экономической и иных сферах деятельности учреждения;

— **заявления** — обращения граждан, в которых содержатся *просьбы* о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод; *сообщения* о нарушении законов, иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МОУ Детского сада № 301, должностных лиц, либо *критика* их деятельности;

— **жалобы** - обращения граждан, в которых содержатся *требования* о восстановлении или защите их прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц МОУ Детского сада № 301, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса; *критика* в адрес МОУ Детского сада № 301, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителей, нарушение их субъективных прав.

1.6. В соответствии со ст.45 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.7. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Детского сада либо должностным лицам.

1.8. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

1.9. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Все поступающие в Детский сад обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.2. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются руководителю Детского сада.

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

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

2.5. Сведения о местонахождении Детского сада, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет - <http://ds301.oshkole.ru/>

2.6. Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения: 400082, Россия, Волгоград, ул.50 лет Октября, 18

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму: 631513.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: e-mail: kr_ds_301@mail.ru

Номер телефакса для приема обращений граждан: 631511

2.7. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 400082, Россия, Волгоград, ул.50 лет Октября, 18

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 07.00 до 19.00, администрация: с 8.30 до 17.30; обеденный перерыв - с 12.30 до 13.30.

2.8. На официальном сайте дошкольного образовательного учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах дошкольного образовательного учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения дошкольного образовательного учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта дошкольного образовательного учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц дошкольного образовательного учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.9. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в дошкольное образовательное учреждение.

2.10. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в дошкольное образовательное учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в дошкольное образовательное учреждение;
- электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам Детского сада, когда требуется решение руководства, руководителю Детского сада.

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 Детского сада. О характере и форме ответа сообщается работнику, ответственному за делопроизводство, который делает отметку на обращении.

3.4. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

3.5. Предложения, заявления и жалобы граждан, в том числе направленные в электронном виде, рассматриваются в следующие сроки :

- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Детского сада, 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;

- должностное лицо Детского сада по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

- письменное обращение, поступившее должностному лицу Детского сада в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.6. В исключительных случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем Детского сада, но не более, чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока их рассмотрения гражданина, направившего обращение, или организации, переславшей в Детский сад письмо гражданина.

3.7. 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. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. Обращения граждан, поступившие заведующему Детским садом из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

4.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

4.6. Решение о списании данного обращения « В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим Детским садом.

4.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим.

4.8. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

4.9. При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

4.10. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 заведующему.

4.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий Детским садом вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.12. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным

законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.13. Обращения, полученные в электронном виде на электронную почту Детского сада, рассматриваются в том же порядке и те же сроки, что и письменные обращения. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа

5. Организация работы по личному приему граждан

5.1. График и порядок личного приема граждан в Детском саду устанавливается руководителем.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего Детским садом, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

5.4. Каждое обращение оформляется в «Журнале учёта обращений граждан», в который заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего приема, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

5.5. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

5.7. Ответы о принятых мерах направляются заведующему Детским садом для подписания.

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

6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

6.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Детского сада; 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.

6.2. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

6.3. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

6.4. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего Детским садом, готовит ответ заявителю.

6.5. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим Детским садом. Заведующий Детским садом вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

6.6. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

6.7. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий Детским садом.

6.8. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

— если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

— в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

— ответ заявителю подписывается руководителем;

— к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего Детским садом о нарушениях исполнительской дисциплины.

7.2. Заведующий Детским садом принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

8.Хранение материалов по обращениям граждан

8.1. Делопроизводитель осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

8.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

8.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

8.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

8.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

8.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

8.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

8.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий Детским садом.

9.Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

9.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующего Детским садом при рассмотрении обращения по решению суда.

9.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы заведующей ДОУ с данного гражданина по решению суда.

