

Принято

На Совете МОУ
Детский сад № 135
Протокол № 1 от 11.01. 2016г.
Председатель Совета МОУ Детский сад
Т.В.Гулидова

Утверждаю

Заведующий МОУ Детский сад № 135
И.Н.Недомеркова
Введено в действие приказом заведующего
муниципального дошкольного
образовательного учреждения «Детский сад
№ 135 Красноармейского района Волгограда»
«11» январь 2016 г. № 19-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 135 Красноармейского района Волгограда»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Детский сад № 135 (далее – Положение) составлено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 07.05.2013 № 80-ФЗ, от 02.07.2013 № 182-ФЗ, от 24.11.2014 № 357-ФЗ, от 03.11.2015 № 305-ФЗ), Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МОУ Детском саду, правила регистрации, учета и контроля их исполнения, порядок отчетности в работе с письмами граждан. Положение рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Основные понятия используемые в положении:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение 1).

1.7. Обращение может поступить и в форме электронного документа. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

1.8. Обращение, поступившее в МОУ Детский сад № 135 подлежит обязательному рассмотрению.

1.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ Детский сад № 135 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.

1.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2. Рассмотрение обращений граждан

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

2.2. 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.

2.3. 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.

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

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

2.6. 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.

2.7. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения - в течение 7 дней;
- требующие информации и консультации - до 30 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер – в 30-дневный срок .

Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления их в Детский сад.

2.8. В тех 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 сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в Детский сад письмо гражданина.

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

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Письменное обращение граждан, поступившее в МОУ Детский сад № 135 подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления (Приложение 1)

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

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

3.3. Обращения граждан регистрируются в журнале учета обращений граждан.

3.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка "повторно". 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.

3.5. 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.

4. Контроль над работой с обращениями граждан

4.1. 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.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель учреждения и непосредственно исполнитель(и).

Письма граждан, поступившие в Детский сад, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляют работники ответственные 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 Детского сада 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 Детского сада. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

4.7. 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. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим по графику, размещенному на стенде и официальном сайте учреждения.

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

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан.

6.4. Содержание устного обращения заносится в журнал устных обращений граждан. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

7. Организация делопроизводства

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

7.2. 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.

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

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

7.5. 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.

7.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

7.7. 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.


7.8. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя Детского сада.

8. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

8.1. 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.

8.2. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на собраниях работников МОУ Детского сада №135

Положение разработано на 5 листах
заведующим МОУ Детского сада № 135



И.Н.Недомеркова

**Положение действует
до введения нового.**

Приложение 1
к положению
обращениями граждан в
МОУ Детский сад №

Образец заявления (обращения гражданина)
в МОУ Детский сад №

Заведующему
МОУ Детским садом №

от ФИО (обратившегося),
проживающего по адресу:
(указывается адрес)

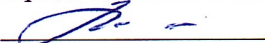
заявление.

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

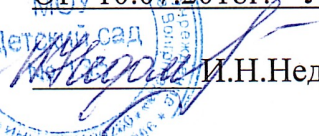

Дата

Подпись

Принято

на Совете
МОУ детского сада № 135
Протокол от 10.07.2018г. № 5
Председатель Совета
 Т.В.Гулидова

УТВЕРЖДЕНО

Приказом заведующего
МОУ Детского сада № 135
От 10.07.2018г. № 80 ОД
 И.Н.Недомеркова


ИЗМЕНЕНИЯ В ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детском саду № 135 Красноармейского района Волгограда»

Внести в пункт 3.2. раздел 3. Положения о работе с обращениями граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детском саду № 135 Красноармейского района Волгограда» читать в следующей редакции :

«пункт 3.2. Обращение, поступившее в МОУ детский сад № 135 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. 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;
- 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, поступившем в МОУ детский сад № 135 или должностному лицу в письменной форме.»