

СОГЛАСОВАНО:
Советом МОУ детский сад № 294
протокол от «17» сентября 2021 г. № 2



Положение о порядке работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для МОУ детского сада № 294 (далее по тексту – *Детский сад*) в соответствии с:

- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. 27.12.2018 г. с изменениями, внесенными постановлением Конституционного суда РФ от 18.07.2012 г. № 19-П).
- «Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1003, от 17.04.2007 года.
- Уставом МОУ детского сада № 294.

1.2. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

- **Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности *Детского сада*.
- **Заявление** – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
- **Жалоба** – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями должностных лиц.

1.3. Все поступающие в *Детский сад* обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются делопроизводителем или заведующим в день их поступления.

При этом:

- Проверяется правильность содержания корреспонденции;
- Вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- Поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

1.4. Служебные письма направляются заведующему *Детским садом*.

1.5. Полученные подлинники документов, а также ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

1.6. Письма, полученные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми.

1.7. Заведующий *Детским садом* знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса, указания исполнителям по характеру, порядку и срокам рассмотрения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

1.8. Делопроизводитель регистрирует письма граждан в журнале регистрации.

Регистрационный (входящий) номер состоит из порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный номер и дата поступления проставляются в правом нижнем углу первой страницы письма.

Если письмо переслано, то указывается: откуда оно поступило, проставляются 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 каждому письму присваивается отдельный регистрационный номер.

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

1.9. Обращения граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. На обращении делается отметка «повторно» или «многократно».

Повторными считаются обращения граждан 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.

Письма от 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.

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

2. Рассмотрение обращений граждан

2.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам *Детского сада*, когда требуется решение - заведующему *Детским садом*.

2.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направить работников на места их проверки, принимать другие меры для объективного решения 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 заведующего *Детским садом*. 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, 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 5 дней;
- требующие информации и консультации - до 15 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца.

Сроки исполнения писем исчисляются со дня их поступления 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 заведующим *Детским садом*, но не более, чем на один месяц, 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 по согласованию с ними, с сообщением об этом

автору письма.

3. Контроль над работой с обращениями граждан

3.1. 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.

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

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

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

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

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

3.7 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*.

3.8 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 нём стоит надпись «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

4. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

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

4.2. заведующий *Детским садом* принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

5. Устная форма обращения граждан

5.1 Устные обращения к заведующему Учреждением поступают от граждан во время личного приема.

5.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

5.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

6. Хранение материалов по обращениям граждан

6.1. Заведующий *Детским садом* осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

6.2. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру дел.

6.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего *Детским садом*.

6.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

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

6.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

7.7. 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*.

Положение разработал старший воспитатель

« 20 » сентября 2021г.



Ключкова Е.В.