

муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 279
Красноармейского района Волгограда»
(МОУ Детский сад № 279)

Введено в действие
приказом заведующего
МОУ Детским садом № 279
от 05.07.2022 № 88 – ОД
Заведующий
МОУ Детским садом № 279
Н.Б. Попова
05.07.2022



Утверждено
на Совете МОУ
Детского сада № 279
Протокол от 05.07.2022 № 4
Председатель Совета
МОУ Детского сада № 279
Н.Ф. Солохина
05.07.2022

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
МОУ Детского сада № 279

№ 01-03-12

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 (с изменениями и дополнениями).

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «МОУ Детский сад № 279 Красноармейского района Волгограда» (далее - МОУ Детский сад), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- 1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в детский сад или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности детского сада, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности гимназии;
- 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 детского сада и должностных лиц, либо критика деятельности детского сада и должностных лиц;
- 4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя детского сада, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в детском саду.

2. Порядок приема обращений

2.1. Все поступающие в МОУ Детский сад 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 МОУ Детского сада, 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 МОУ 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.

2.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.4. Служебные письма, т.е. документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются заведующему МОУ Детским садом.

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

2.6. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми.

2.7. Заведующий 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.

2.8. 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.

2.9. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередная 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.

2.10. 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.

2.11. 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 МОУ Детского сада, когда требуется решение руководства, заведующему МОУ Детским садом.

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 заведующего МОУ Детским садом. О характере и форме ответа сообщается работнику, ответственному за делопроизводство, который делает отметку на обращении.

3.4. Ответ на обращение граждан направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ Детский сад в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОУ Детский сад».

3.5. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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 противоправном 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 МОУ Детский сад 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 заведующим МОУ Детским садом, 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 МОУ Детского сада; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принятых 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 заведующий МОУ Детским садом и непосредственно исполнитель(и).

Письма граждан, поступившие в МОУ Детский сад, 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 заведующему МОУ Детским садом 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 заведующий МОУ Детским садом. 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 заведующим МОУ Детским садом 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 заведующего МОУ Детским садом 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 заведующего МОУ Детским садом.

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.

Положение разработано заведующим МОУ Детским садом № 279 Н.Б. Поповой

Срок действия: до введения нового.