

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан в МБДОУ «Детский сад № 16»

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Муниципального образования город Ирбит «Детский сад № 16» (далее – Учреждение) в соответствии с требованиями Конституции РФ, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в Учреждение, анализа порождающих их причин; контроля за сроками и качеством исполнения.

1.3. Под обращениями следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

1.3.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Учреждение письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.

1.3.3. 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.

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

1.3.5. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией РФ, законодательством РФ и настоящим Положением.

1.4. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Прием поступивших обращений возлагается на руководителя Учреждения.

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресования;

письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзной организацией) не вскрываются, а передаются по назначению;

письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются невскрытыми в почтовое отделение связи для отправления адресату;

при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов;

письменные обращения граждан, в которых нет подписи, фамилия не указана или написана неразборчиво, не содержащие данных о месте жительства или работы (учебы) адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.2. Все виды поступающих письменных обращений должны быть зарегистрированы в течение суток со дня поступления.

2.3. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета заявлений и обращений граждан.

3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации.

3.3. Регистрируются все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

3.4. Регистрационный номер с указанием даты поступления указывается на обращении гражданина.

3.5. При повторном обращении делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен ответом.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

- 4.1. После регистрации обращения передаются заведующему Учреждения. Указания по исполнению обращений заведующий дает заместителям в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата.
- 4.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.
- 4.3. Обращения граждан, поступившие заведующему Учреждения, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.
- 4.4. Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста (педагога), кому было дано поручение, и адресуются на имя заведующего, подписавшего поручение (резолюцию).
- 4.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством РФ. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в журнале учета заявлений и обращений граждан (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»).
- 4.6. Перед отправкой ответа заявителю делопроизводитель обязан проверить правильность оформления и адресования; наличие всех страниц ответа, подписей, приложений (если имеются); сделать соответствующие отметки об исполнении; зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить ответ по почте.
- 4.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.
- 4.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

4.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.10. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми в Учреждение обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий (уполномоченное лицо) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, своевременно уведомляется о принятом решении.

4.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращения граждан, поступившие в Учреждении, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо провести специальную проверку, истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть (в порядке исключения) продлены заведующим либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан в Учреждении ведут заведующий и его заместители. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.

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

6.3. 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.

6.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

6.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности).

7. Контроль своевременного разрешения обращений граждан

7.1. Заместители заведующего (другие должностные лица по их поручению) должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводятся ежегодно.

8. Составление номенклатуры дел. Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

8.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан хранятся в папке обращения граждан.

8.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего. Срок хранения документов – пять лет. В необходимых случаях экспертная комиссия, назначенная приказом заведующего МДОУ, может принять решение об увеличении срока хранения.