

ПРИНЯТО:

Педагогическим советом
МАДОУ «Детский сад № 70»
Протокол № 3
От «26» 03 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МАДОУ
«Детский сад № 70»
О.В. Филоненко
Приказ № 15
От «26» 03 2020 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад № 70»
Петропавловск-Камчатского городского округа

Настоящее положение составлено на основе Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 11.12.2014 г. № 1900 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 70» Петропавловск-Камчатского городского округа. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 70» Петропавловск-Камчатского городского округа (далее - ДОУ), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – рекомендация гражданина, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

Заявление – просьба граждан 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 дошкольного образовательного учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности дошкольного образовательного учреждения и должностных лиц.

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

1. Общие положения.

1.1. Все поступающие в ДОУ обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняются с обращениями;
- поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

1.2. Служебные письма, то есть документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются руководителю ДОУ.

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

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

1.5. Руководитель знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания исполнителям по характеру, порядку и срокам рассмотрений. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

1.6. Письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации в течении трех дней с момента поступления в дошкольное образовательное учреждение.

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 (от администрации, органа местного самоуправления, вышестоящей организации и т. д.), 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 одного автора, то регистрационный номер присваивается один.

1.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. На обращении делается отметка «повторно» или «множественно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первой 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.

1.8. 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.

1.9. При регистрации письма делается копия обращения. Оригинал подшивается в дело, а копия передается исполнителю для работы с письмом и подготовки ответа.

2. Рассмотрение обращений граждан.

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

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

2.4. Письменные обращения граждан в котором 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 подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5. Письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ на обращение не дается о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6. Письменное обращении гражданина, в котором содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в дошкольное образовательное учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.7. Письменное обращение граждан, ответ на который не мог быть дан, в случае каких-то либо причин и которые были в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в дошкольное образовательное учреждение.

2.8. 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 – в течении 30 дней.. Сроки исполнения писем исчисляются со дня регистрации их в ДООУ.

2.9. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем ДООУ, но не более, чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в ДООУ письмо гражданина.

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

2.11. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3. Контроль над работой с обращениями граждан.

3.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе ДООУ; 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. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения па продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т. п.) фиксируются письменно и прикрепляются к обращению.

3.5. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные по результатам проверки жалоб, делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения руководителю ДООУ по совершенствованию управления.

3.6. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия

исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель ДОО. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

3.7. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на руководителя.

4. Прием граждан.

4.1. Прием посетителей руководителем ДОО осуществляется по графику.

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

4.3. Устное обращение гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. Обращения граждан, в котором содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. При личном приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. Организация делопроизводства.

5.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется руководителем.

5.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела. 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 подшиваются в дела запрещается.

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

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

5.5. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящим Положением.

5.6. 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.

5.7. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя ДОО.

6. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

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.