

Согласовано:

Протокол Совета Учреждения
№ 9 от 27.03.2018 г.

Принято с учетом мнения ППО:

 Буслаева Л.В.

Протокол № 2 от 27.03.2018 г.

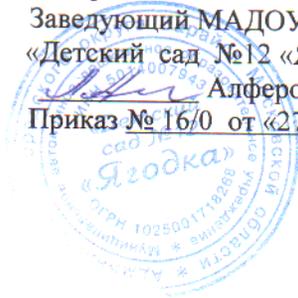
Утверждаю:

Заведующий МАДОУ

«Детский сад №12 «Ягодка»

Алферова Л.А.

Приказ № 16/0 от «27» 03.2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о рассмотрении обращений граждан в
Муниципальном автономном дошкольном
образовательном учреждении
«Детский сад №12 «Ягодка»

Положение о рассмотрении обращений граждан.

I. Общие положения.

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МАДОУ «Детский сад № 12 «Ягодка» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации, Федеральным законом от 29.06. 2010 г. № 126 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», Федеральным законом от 27.07.2010 г. №227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с принятием ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», федеральным законом от 07.05.2013 г. «О внесении изменений статью 5.59 Кодекса РФ об административных правонарушениях и статья 1 и 2 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», законом Московской области от 05.10.2006 г. № 164/2006 -03 «Об обращении граждан» (с изменениями) устанавливает основные требования к рассмотрению обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в детском саду.

1.2. Основные термины, используемые в настоящем положении:

- **обращение** гражданина (далее - обращение) - направленное в детский сад письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **предложение**-рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно - правовых актов, деятельности образовательного учреждения;
- **заявление**-просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе детского сада, должностных лиц, либо критика деятельности и должностных лиц;
- **жалоба**-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
- **должностное** лицо-лицо, постоянно, временно выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в образовательном учреждении;
- **коллективное** обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а так же обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.3. Рассмотрение обращений граждан производится заведующим, старшим воспитателем.

1.4. Учет письменных, устных обращений граждан ведет делопроизводитель в его отсутствие старший воспитатель.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов документов.

1.6. Аналитическую работу по обращениям граждан осуществляет старший воспитатель.

1.7. Работники, работающие с обращениями, несут предусмотренную Законом Московской области №164/2006-03 ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

1.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. И оно не подлежит направлению рассмотрению должностным лицом,

о чем в течении 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2. Последовательность административных действий (процедур).

2.1 Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрений обращений граждан;
- личный прием граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1. Письменные обращения от граждан могут поступать как по почте, так и непосредственно от самих граждан.

3.2. Обращения граждан также могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта) и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение с регистрацией в журнале учета обращений граждан.

3.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте, делопроизводитель:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывает конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалывают впереди текста письма;
- ошибочно поступившее письмо, возвращается адресату

3.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится делопроизводителем. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких пометок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.5. Обращения с пометкой «Лично», поступившее на имя заведующей передается адресату невскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации делопроизводителю.

3.6. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.) делопроизводитель должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом заведующей.

3.7. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются на подпись заведующей.

3.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностному лицу, а так же членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости и злоупотреблении правом.

3.9. Письменное обращение, вопросы которого не входят в компетенцию детского сада,

направляются в компетентный орган в течении семи дней со дня регистрации. Гражданина, направившего обращение, уведомляют о переадресации.

3.10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указать:

- наименование органа самоуправления, либо фамилию, имя, отчество руководителя, его должность;
- свою фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- поставить личную подпись и дату;
- дополнительно, по желанию заявителя, контактный телефон.

Обращения, в которых не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес для ответа или отсутствует личная подпись, не принимаются и не рассматриваются.

3.11. В электронном обращении, составленном в форме электронного документа, родитель (законный представитель) указывает:

- свои фамилию, имя, отчество;
- адрес электронной почты для направления ему ответа в форме электронного документа;
- почтовый адрес для направления ему ответа в письменной форме.

К обращению родитель вправе приложить документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4. Регистрация поступивших обращений.

4.1. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления - ст. 8 ФЗ. Поступившие обращения регистрируются в журнале. В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется номер входящего документа и дата регистрации. В случае если место, предназначенное для записи, занято текстом письма, запись может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения, анонимные телеграммы и письма, газетные вырезки.

4.2. Делопроизводитель производит регистрацию обращения.

При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указывается фамилия и инициалы заявителя в именительном падеже и его адрес.
- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем делается отметка. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число авторов указывается в аннотации;
- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

5. Рассмотрение обращений.

5.1. Поступившие в детский сад письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации делопроизводителем. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия

других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены **не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

6. Требования к оформлению ответа.

6.1. Заведующий обязан дать письменный ответ, по существу обращений граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. Ответы на обращение граждан оформляются на бланке учреждения и подписываются заведующим.

6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. **При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.**

6.4. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.5. При необходимости можно составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные при рассмотрении дела).

6.6. Приложенные к обращению подлинники документов. Присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.7. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки на сопроводительном письме.

6.8. **Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.**

6.9. После регистрации ответа в регистрационном журнале делопроизводитель отправляет ответы по почте заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7. Организация личного приема.

7.1. Устные обращения к должностным лицам поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным «телефонам доверия». 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 законодательством для обращений граждан.

Информация о месте и времени приема Заведующий размещается на официальном сайте учреждения и на стенде

Заведующая ведет личный прием граждан и несет ответственность за его организацию.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

7.2. Делопроизводитель регистрирует заявителя в книге личного приема, записывает туда дату приема, фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и место работы гражданина, краткое содержание обращения гражданина.

7.3. Во время личного приема, 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 приема, о чем делается запись в книге личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема гражданин может изложить свое обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленной порядке.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующей, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему

следует обратиться.

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

7.4. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

8.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы, законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

8.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет делопроизводитель.

8.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

8.4. При получении запроса по телефону делопроизводитель:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку подготавливает ответ.

8.5. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина

или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

9.1. **На контроль ставятся все письменные обращения, поступившие в детский сад.** Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе образовательного учреждения.

9.2. Решение о постановке обращений на контроль принимает заведующая.

9.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей,

содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

9.4. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан осуществляет делопроизводитель.