

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 14 «Красная шапочка»
города Сафоново Смоленской области
(МБДОУ д/с № 14).

ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад №14 «Красная шапочка»
города Сафоново Смоленской области

ПРИНЯТО:

на педагогическом совете
МБДОУ д/с № 14
протокол от «1» ноября 2022 №



УТВЕРЖДЕНО:

приказом от «3» ноября 2022 № 247
заведующий МБДОУ д/с №14
Е.А.Базылева

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад №14 «Красная шапочка»
города Сафоново Смоленской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее по тексту - Положение) разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 14 «Красная шапочка» города Сафоново Смоленской области (далее МБДОУ) в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (далее - обращение) - направленное в МБДОУ или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

ПРЕДЛОЖЕНИЕ - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально- технической базы и иных сфер деятельности МБДОУ;

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;

ЖАЛОБА - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

ХОДАТАЙСТВО - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

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

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию МБДОУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию МБДОУ гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. ПРИЕМ, УЧЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

3.1. Прием поступивших обращений возлагается на руководителя МБДОУ.

При приеме письменных обращений :

- проверяется правильность их адресования
- Письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзной организации) не вскрываются, а передаются по назначению.
- Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми 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.

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

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

и обращений граждан по форме, предусмотренной учетной карточкой.

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

3.5. Регистрации подлежат все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

3.6. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина.

3.7. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на учетных карточках 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 данным ответом.

3.8. В целях обеспечения систематизации и облегчения поиска ведется алфавитный указатель фамилий граждан, от которых поступили обращения.

3.9. Карточка формируется в хронологическом порядке.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

4.1. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема.

4.3. Заведующий ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Указания по исполнению обращений даются заведующим учреждения его 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. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается указанный первым, ему же и передается оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

4.5. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.6. Обращения граждан, поступившие заведующему учреждению, передаются, под роспись исполнителям для принятия мер.

4.7. Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста (педагога), кому было дано поручение, и адресуются на имя заведующего подписавшего поручение (резолюцию).

4.8. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДООУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.9. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДООУ и регистрируются в журнале.

4.10. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

4.11. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему МБДОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.12. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДООУ и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

4.13. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.14. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством. 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 карточке личного приема гражданина (например, заявителю разъяснено или с заявителем проведена беседа). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.

4.15. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения заместитель заведующего и/или специалист обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются), ссылки на номер и дату обращения, сделать соответствующие отметки об исполнении, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить по почте.

4.16. 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.

4.17. При получении письменного 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.

4.18. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.19. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий учреждения либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МБДОУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

5.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям,

возвращаются заявителям по их просьбе.

5.3. Обращение, поступившее в Администрацию МБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

6.1. Обращения граждан, поступившие в учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

6.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены директором либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН.

7.1. Прием граждан в МБДОУ ведут: заведующий учреждения, его заместитель. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком приема.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточки личного приема, регистрируются в автоматизированном режиме на компьютере (учетная карточка личного приема прилагается). Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в учреждении материалах по этому заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, а также архивный материал и др.) Подобранные документы, вместе с карточкой приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущего прием.

7.3. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина ведущим прием. В остальных случаях

дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. 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.

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

8. КОНТРОЛЬ ЗА СВОЕВРЕМЕННЫМ РАЗРЕШЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

8.1. На каждое обращение заводится контрольная карточка сроков рассмотрения обращений граждан.

8.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалобы.

8.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает директор, который давал поручение по их рассмотрению.

8.4. Заместитель заведующего или по его поручению другие должностные лица должны осуществлять в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.5. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

8.6. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности.

8.7. Заведующий МБДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

9. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

- 9.1. Заведующий МБДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 9.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ.
- 9.3. 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.
- 9.4. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
- 9.5. 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.
- 9.6. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МБДОУ.

Мнение Совета родителей учтено
Протокол от «31» октября 2022 г. № 3

ПРИЛОЖЕНИЕ

к ПОЛОЖЕНИЮ о работе с обращениями
граждан в МБДОУ д/с № 14

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующего детским садом

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

6.Дата, должность исполнителя _____

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх.№ от « ____ » _____ 20__ г.