
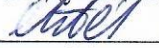



Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
детский сад комбинированного вида № 29

СОГЛАСОВАНО:
Председатель профкома МАДОУ № 29


И.А.Швабауэр
« 05 » 11 20 19 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МАДОУ № 29


Л.А.Переляева
« 05 » 11 2019 г.
Приказ № 114

Согласован:
председатель
Управляющего Совета

/А.В.Прямушко/
Протокол № 1 от
« 05 » 11 2019 г



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в
муниципальное автономное дошкольное образовательное
учреждение детский сад комбинированного вида №29

г. Ангарск

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №29

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детского сада комбинированного вида № 29 г. Ангарска (далее – ДООУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДООУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МАДОУ и настоящим Положением.

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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;

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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.4. Администрация ДОО систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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 ДОО 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 ДОО 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 персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в данном Положении.

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

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждения. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается заведующим Учреждения.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (ст.13. Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

3.3. Личный прием граждан в отсутствие заведующего осуществляется должностным лицом, исполняющим обязанности заведующего Учреждения (по внутреннему приказу МАДОУ № 29).

3.4. Личный приём граждан в МАДОУ № 29 осуществляется:

- в кабинете заведующего Учреждения;
- еженедельно, по средам;
- с 16.00 до 18.00 час (за исключением особых случаев).

3.5. Содержание обращений заносится в журнал регистрации обращений граждан (приложение №1 к Положению).

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 журнале регистрации обращений граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном в настоящем Положении.

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

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

3.9. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационные стенды и официальный сайт Учреждения.

3.10. Иногородние посетители во всех случаях принимаются заведующим Учреждения в день их обращения.

3.11. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.12. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

3.13. На прием не допускаются граждане:

- в состоянии алкогольного опьянения;
- не предъявившие документа, удостоверяющего личность.

4. Требования к письменному обращению и к регистрации обращений

4.1. Все поступающие письменные Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации Обращений граждан в течение трех дней с момента поступления в Учреждение. (ст.8. Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

Обращения, требующие срочного рассмотрения, регистрируются незамедлительно.

4.2. Письменные обращения граждан принимаются и регистрируются следующими лицами: Заведующим ДООУ, должностным лицом, исполняющим обязанности заведующего ДООУ (по внутреннему приказу) или делопроизводителем Учреждения. Почтовые письменные обращения принимаются и регистрируются только делопроизводителем ДООУ.

4.3. Письменные Обращения граждан проходят первичную обработку. На предварительном просмотре проверяется:

- целостность конверта, пакета или упаковки;
- правильность адресования документа;
- при вскрытии конверта (пакета) проверяется наличие документов, включая приложения. При недостатке вложений, повреждении документов или приложений к ним сообщается в тот же день заявителю в письменной или в электронной форме (при наличии электронного адреса.)

Конверты сохраняются и прилагаются к документам в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя и дату отправки, в остальных случаях конверты уничтожаются.

Конверты с пометкой «Лично» и грифами «Секретно», «Коммерческая тайна», «Конфиденциально» делопроизводителем не вскрываются. На конверте проставляется штамп о поступлении и дата поступления, после чего закрытый конверт с документами передается заведующему Учреждения.

4.4. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование ДООУ; фамилию, имя, отчество заведующего ДООУ; 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.

4.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.

4.6. Обращение, поступившее заведующему Учреждения в форме электронного документа, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении электронной формы в обязательном порядке должно указываться:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому Обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.7. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДООУ.

4.8. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления (ст. 8 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

Регистрационный номер обращения граждан указывается в письменном обращении письменно или проставляется регистрационный штамп (входящий номер, дата, подпись, Ф.И.О. должностного лица, принявшего письменное обращение), который ставится в верхнем левом углу первого листа.

4.9. Обращения, присланные не по адресу, подлежат регистрации в порядке, установленном в настоящей части Положения. Такие письма не вскрываются и возвращаются на почту либо, по возможности, направляются адресату.

4.10. При повторном Обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер.

4.11. В случае, если заявитель прислал несколько Обращений, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

4.12. Заведующий ДООУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.13. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам ДООУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

5.1. Обращение, поступившее заведующему ДООУ, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Заведующий/лицо, исполняющее обязанности заведующего ДООУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением материалов 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 организации города в соответствии с их компетенцией.

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

5.4. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то это должно быть указано в Журнале регистрации обращений. Если дается промежуточный ответ, то далее указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

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

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

В случае, когда заявитель, пожелав в письменном обращении получить ответ «лично в руки», но не приходит лично для осуществления получения ответа на письменное обращение в соответствии со сроками, установленными законодательством, то заведующий вправе отправить ответ на письменное обращение по почте заказным письмом с уведомлением и вложенной описью.

5.5. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДОУ.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

6.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому

должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается заведующим ДОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

6.3. 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.

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника ДОУ, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение заведующему ДОУ.

6.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

7.1. Обращения, поступившие заведующему Учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного Обращения (ст.12. Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»), если иной срок (меньший) не установлен руководителем.

7.2. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

7.3. В исключительных случаях заведующий ДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль

8.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

8.2. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОУ, готовит ответ заявителю.

8.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.4. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДОУ.

9. Организация делопроизводства

9.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

9.2. Заведующий ДОУ организует ведение журнала регистрации по обращениям граждан.

9.3. Заведующий ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан в соответствии с установленными сроками.

9.4. 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.

9.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

9.7. Хранение дел у исполнителей запрещается.

9.8. 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.

9.9. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

Журнал регистрации обращений граждан

| Дата поступления обращения | Регистрационный номер документа | Форма обращения, Ф.И.О.. заявителя | Дата ответа ,исходящий номер ответа на обращение (на штампе), при наличии | Форма ответа на обращение | Подпись, Ф.И.О. , должность ответственного лица, выдающего ответ на обращение |
|----------------------------------|------------------------------------|---|--|------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |