

Принято:
общим собранием трудового
коллектива МАДОУ Д/С11
протокол № 1 от «11» января 2021 г.

Утверждаю:
Заведующий МАДОУ Д/С11
_____ И.В. Волнякова
приказ № 19 от «11» января 2021 г.

Положение о работе с обращениями граждан в МАДОУ Д/С 11

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано для Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад комбинированного вида № 11 «Василёк» города Белореченска муниципального образования Белореченский район (далее – МАДОУ Д/С 11) 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 приёма, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в МАДОУ Д/С 11, 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 МАДОУ Д/С 11 письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАДОУ Д/С 11, 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 организации и должностных лиц, либо критика деятельности МАДОУ Д/С 11 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. Приём, учет и регистрация обращений

2.1. Прием поступивших обращений граждан возлагается на заведующего МАДОУ Д/С 11.

При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность 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 не вскрытыми 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.
- 2.3. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

3. Регистрация обращений граждан

- 3.1. Поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета обращений граждан.
- 3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации в журнале.
- 3.3. Регистрируются все обращения, в которых, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.
- 3.4. Повторным обращениям присваивается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на учетных карточках делается пометка «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.
- 3.5. Карточка формируется в хронологическом порядке.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

- 4.1. После регистрации обращения заведующий МАДОУ Д/С 11 дает указания по их исполнению ответственным лицам в форме резолюции. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным считается указанный первым, ему же передается оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.
- 4.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.
- 4.3. Ответы на обращение представляются ответственному за подписью того специалиста (педагога), которому было дано поручение, и адресуются на имя заведующего МАДОУ Д/С 11.
- 4.4. 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 письменное обращение 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.
- 4.5. Если для полного разрешения обращения требуются дополнительные сроки исполнения, обращение ставится на повторный контроль.
- 4.6. Подписанные ответы на обращения передаются делопроизводителю для отправления заявителям.
- 4.7. Делопроизводитель обязан проверить правильность оформления и адресования, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить ответ по почте.
- 4.8. В случае признания обращения анонимным, ответ на него не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или

совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка его обжалования в течение семи дней со дня регистрации обращения.

4.10. 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 и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.11. На обращение, не поддающееся прочтению, гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается о невозможности прочитать текст в случае, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми в МАДОУ Д/С 11 обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МАДОУ Д/С 11 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, своевременно уведомляется о принятом решении.

4.13. 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 МАДОУ Д/С 11, 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 МАДОУ Д/С 11, 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 приёма граждан

6.1. Приём граждан в МАДОУ Д/С 11 ведут заведующий и его заместители. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.

6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в прилагаемую карточку личного приема гражданина. Результат приема посетителей отмечается в карточке.

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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Во время личного приёма каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ Д/С 11, гражданину даётся 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 приём может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности).

7. Контроль своевременного разрешения обращений граждан

7.1. На каждое обращение устанавливаются сроки его рассмотрения, фиксируемые в журнале учёта обращений граждан.

7.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия мер по разрешению обращения.

7.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает заведующий МАДОУ Д/С 11, который давал поручение по их рассмотрению.

7.4. 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.

7.5. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводятся ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

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

8. Составление номенклатуры дел.

Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

8.1. Обращения граждан, копии ответов на них (первый экземпляр ответа направляется заявителю) и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с Положением о ведении делопроизводства МАДОУ Д/С 11.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Незавершенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дела не формируются.

8.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя. Срок хранения документов – пять лет.