

Приложение № 1

Утверждаю:

Заведующий МБДОУ ЦРР № 28

Тюрина Е.Ю.

Приказ № 33р от 12.05.2015



**Положение
о порядке организации работы с обращениями граждан
в МБДОУ ЦРР № 28 «Огонек»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в МБДОУ ЦРР № 28 «Огонек» (далее - Положение) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в образовательную организацию на имя заведующего, заместителей заведующего, социального педагога, воспитателей в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) руководителями всех уровней управления ДОУ.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом ДОУ, административным регламентом, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в образовательную организацию

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно или по телефону.

II. ПРИЕМ, УЧЕТ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4. Письменные обращения граждан, поступившие в ДОУ подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Лунная, 3, г. Бердск Новосибирской области, 633009.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: bsk_du28@mail.ru

Телефон/Факс: 8(383) 44-1-44.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителя или по его письменному поручению других должностных лиц в пределах их компетенции. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в адрес ДОУ, организует инспектор по кадрам дошкольного учреждения.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру специалистом по кадрам. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения должностным лицом.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в ДОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) 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.

11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию организации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

13. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) не предполагающие ответа;

1) в обращении не указаны почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, и фамилия гражданина, направившего обращение;

2) 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;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению и в течение семи дней со дня регистрации обращения об этом сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

14. Должностные лица 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.

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

16. 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, должностное 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 данное учреждение или одному и тому же должностному лицу. о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

17. 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 в организацию или соответствующему должностному лицу.

18. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию нормативно - правовых актов ДОУ или отзывы на нормативно - правовые акты, а также суждения о деятельности ДОУ и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

19. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то копии обращения передаются всем исполнителям, а обобщенный ответ готовит исполнитель, чья фамилия значится первой. 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

5) связанные с рекламой.

20. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативно - правовых актов организации, осуществляется специалистом, курирующим данное направление, руководителем или его заместителем.

III. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

21. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОУ. Регистрация производится в журнале регистрации обращений граждан.

22. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Ежедневно зарегистрированные письменные обращения направляются для резолюции заведующему.

23. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц организации в связи с рассмотрением обращений направляются заведующему.

24. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на которые автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

25. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего ДОУ, возвращается гражданину и дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

26. На первой странице письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

27. Резолюция должностного лица заносится в журнал регистрации обращения граждан, ответственный за работу с обращениями граждан передает копию обращения, в соответствии с резолюцией, исполнителю.

IV. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ИХ РАССМОТРЕНИЯ

28. Письменные обращения граждан, поступившие в организацию и относящиеся к компетенции заведующего, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

29. Руководитель в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы у должностных лиц, в случае необходимости привлекают экспертов.

30. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

31. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

32. В исключительных случаях, заведующий ДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

33. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает заведующий ДОУ.

34. Заведующий ДОУ подписывает ответы на обращения граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в ДОУ на имя заведующего осуществляется инспектором по кадрам.

35. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Бердска, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным

законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

Ответ на запрос подписывается заведующим ДОУ либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

36. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

V. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

37. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в журнале регистрации обращения граждан, вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля подшиваются в дело в соответствии с номенклатурой дел.

38. В папку вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;
- 2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- 3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

VI. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

39. Личный прием граждан в образовательной организации проводится в соответствии с циклограммой работы ДОУ, административным регламентом и настоящей Инструкцией.

40. Личный прием граждан проводят:

- 1) заведующий ДОУ, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;
- 2) заместители заведующийа.

41. Запись граждан на личный прием к заведующийу осуществляет секретарь (делопроизводитель) на основании личного устного обращения гражданина или обращения по телефону, которое подлежит регистрации в журнале записи на личный прием к заведующему ДОУ.

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

43. Секретарь (делопроизводитель) вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для подготовки приема заведующий.

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

44. О дате, времени и месте проведения личного приема заведующий заявителю сообщается секретарем (делопроизводителем) дополнительно.

45. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

46. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой заведующий, секретарь учебной части (делопроизводитель) своевременно предупреждает об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

47. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Секретарь учебной части (делопроизводитель), отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания, дату и время обращения.

48. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

49. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующий ДООУ гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

VII. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ ИЛИ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

51. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) заведующего ДООУ в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

52. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа лично или направить жалобу по почте.