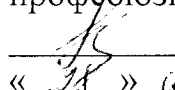


МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ – ДЕТСКИЙ САД № 219

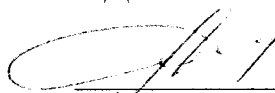
620033 г. Екатеринбург, ул. Фабричная, 21 тел./факс 8 (343) 341-96-31

Согласовано:

Председатель первичной
профсоюзной организации
 / С.В. Курбатова/
« 28 » августа 2014г

Утверждаю:

Заведующий
МБДОУ – детский сад №219

 А.Г.Коновалова
« 28 » августа 2014г

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения и разрешения обращений, писем, жалоб и
заявлений граждан**

2014 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения и разрешения обращений, писем, жалоб, заявлений граждан, родителей воспитанников (их законных представителей), сотрудников (далее граждан) устанавливает порядок осуществления контроля, за их рассмотрением и ведением делопроизводства, регламентирует прием граждан.

1.2. Работа по рассмотрению обращений, писем, жалоб и заявлений (далее обращения) граждан осуществляется на основе строгого соблюдения законодательства и настоящего Положения.

1.3. Работа с обращениями граждан – важное направление деятельности МБДОУ - детского сада № 219 (далее МБДОУ), призванное обеспечить соблюдение, защиту, а в необходимых случаях восстановление нарушенных прав и законных интересов граждан, в том числе воспитанников и их родителей (законных представителей).

1.4. Рассмотрение и разрешение обращений граждан производится заведующим МБДОУ и по его поручению – заместителем заведующего по воспитательно - методической работе (старшим воспитателем) или лицом его заменяющим.

При рассмотрении обращений граждан заведующий МБДОУ знакомится с их содержанием в целях решения вопроса о принятии их к рассмотрению либо направлении в другой орган (должностному лицу) если поднятые в них вопросы не относятся к компетенции МБДОУ, с сообщением об этом заявителю.

При разрешении обращений граждан принимаются решения по существу поставленных заявителями вопросов, о чем они извещаются, и обеспечивается практическая реализация принятых решений.

1.5. Основные термины, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направленные к должностному лицу МБДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к должностному лицу МБДОУ;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию работы МБДОУ;

3) заявление – просьба, сообщение гражданина, о недостатках в работе должностных лиц МБДОУ, либо критика деятельности указанных должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов воспитанников;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководства МБДОУ выполняющее

организационно-распорядительные,
функции в МБДОУ.

административно-хозяйственные

2. Порядок регистрации обращений граждан, их рассмотрение и разрешение

2.1. Все обращения граждан, поступившие в МБДОУ, а также обращения сотрудников МБДОУ должны быть зарегистрированы делопроизводителем в установленном порядке в день поступления. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение заведующему МБДОУ в течение суток.

2.2. Заведующий МБДОУ при рассматривании и разрешении вопросов по обращениям граждан обязан:

- внимательно и оперативно разбираться в существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, лично осуществлять проверку; принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, отказы в удовлетворении просьб граждан мотивировать ссылкой на действующие законодательные и нормативные акты;
- своевременно выявлять и устранять причины и условия, порождающие нарушения охраняемых законом прав и интересов граждан, а при невозможности устранить эти причины своими силами, вносить обоснованные предложения в вышестоящие органы.

2.3. По каждому обращению в пятидневный срок заведующим должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к своему исполнению или непринятии его как анонимного;
- о передаче обращения на разрешение другому лицу МБДОУ;
- о направлении по принадлежности в соответствующий орган государственной власти, управления или местного самоуправления, в другие организации (должностным лицам), если поднятые вопросы не относятся к компетенции МБДОУ.

О пересылке обращения в другие органы управления, организации или должностным лицам заявитель в обязательном порядке извещается письменно.

2.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, куда направляется заявление, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Письменные заявления, обращения, должностному лицу, либо учреждению в соответствии с их компетенцией рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

2.6. На письменных обращениях граждан запрещается делать резолюции или иные надписи.

2.7. Запрещается направление обращений на рассмотрение тем работникам МБДОУ, действия которых обжалуются.

2.8. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени направления первого истек установленный законодательством срок рассмотрения, либо в которых заявитель обжалует решение, принятое по предыдущему обращению, следует считать повторными.

2.9. При рассмотрении повторного обращения тщательно выясняются причины его поступления и в случае установления факта неполного разрешения ранее поставленных заявителем вопросов принимаются меры к их всестороннему разрешению.

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатами, дополнительного рассмотрения не требуют и подлежат направлению для сведения исполнителю первичного обращения.

2.10. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий письменный ответ, соответствующий действующему законодательству.

Поставленные в обращении вопросы считаются разрешенными лишь тогда, когда восстановлены нарушенные права заявителя, удовлетворена его законная просьба, установлены и устранены причины, породившие жалобу, либо правомерно и обоснованно отказано в удовлетворении просьбы.

2.11. Обращения и жалобы разрешаются в срок 30 дней со дня их поступления (регистрации) в МБДОУ. В случае если окончание срока разрешения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий рабочий день.

2.12. Обращения работников МБДОУ должны разрешаться в срок до двух недель со дня поступления обращения.

2.13. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение сложной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, сроки рассмотрения их могут быть в порядке исключения продлены заведующим МБДОУ: по обращениям граждан – не более чем на 1 месяц, а работников детского сада – не более чем на две недели.

2.14. Продление срока рассмотрения обращения проводится заведующим детского сада по мотивированной просьбе исполнителя не позднее, чем за 3

дня до его истечения. О задержке решения обращения письменно сообщается заявителю, а также делается отметка о продлении срока на регистрационной карточке.

2.15. Ответы на письменные обращения граждан заведующий дает заявителю в письменной форме. Ответы на обращения граждан не направляются, если:

- по содержанию обращение является некорректным или бессмысленным;
- обращения являются анонимным.

Ответ на устные обращения дается в устной форме, за исключением устных обращений особой значимости.

2.16. Письменные обращения работников предприятий и организаций, оформленные без бланка, но подписанные с указанием должности заявителя и удостоверенные печатью предприятия или организации, не могут рассматриваться как обращения граждан.

2.17. Поступающие в МБДОУ письменные обращения должны содержать фамилию, инициалы и данные о месте жительства, подпись и дату. Обращения, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными, не регистрируются и подлежат уничтожению. Обращение граждан, подписанные двумя и более лицами, считаются коллективными.

2.18. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст.11 ФЗ №59, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.19 Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица

либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

3..Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется в целях рассмотрения их обращений, относящихся к компетенции МБДОУ.

3.2. Личный прием граждан осуществляет лично заведующий или лицо его заменяющее.

3.3. Личный прием граждан осуществляется в часы приема заведующего:

Вторник с 15.00 до 18.00

Пятница с 9.00 до 13.00

Информация о месте приема, а также об установленном времени приема доводится до сведения граждан. В случае отсутствия по уважительным причинам заведующего МБДОУ прием граждан по его поручению ведет заместитель заведующего по ВМР.

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

3.5. Заведующий или заместитель заведующего по ВМР, осуществляющие прием, обязаны внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его заявления. При этом выясняется, какое и кем было ранее принято решение, давался ли заявителю ответ, в случае необходимости истребуются имеющиеся по данному вопросу материалы. Выяснив все обстоятельства, связанные с вопросом, по которому обратился гражданин, должностное лицо, по возможности, сразу же принимает решение, которое объявляется со ссылкой на действующее законодательство, либо в пределах своей компетенции принимает следующие решения:

- принимает заявление и организует его направление для рассмотрения одному из работников МБДОУ;
- направляет посетителя по предварительно договоренности к одному из работников МБДОУ в чью компетенцию входит решение поставленного вопроса.

3.6. Если разрешение вопроса не входит в компетенцию МБДОУ – разъясняет, в какое учреждение ему следует обратиться и, по возможности, оказывает посетителю в этом содействие.

3.7. В соответствии со статьей 30 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» обращения, содержащие сведения о нарушениях

педагогическими работниками детского сада норм профессионального поведения и (или) Устава подаются только в письменной форме. Перед началом дисциплинарного расследования нарушения копия обращения должна быть передана педагогическому работнику, чьи действия обжалуются.

3.8. Лица, осуществляющие прием граждан, несут ответственность за правильность принятия мер по полученным в ходе приема сообщениям, а также за соответствие действующему законодательству принятых ими лично решений, данных разъяснений и рекомендаций.

3.9. Для обеспечения квалифицированного решения вопросов, поставленных посетителем, должностные лица, осуществляющие прием граждан, имеют право привлекать к рассмотрению указанных вопросов работников МБДОУ, которые обязаны представлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультационную и другую необходимую помощь.

3.10. Прием граждан ведется в порядке очередности. Лица, имеющие льготы, установленные соответствующими законами РФ, депутаты всех уровней, беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

3.11. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.

3.12. Учет посетителей ведется по регистрационно-контрольным карточкам. Из карточек формируется картотека.

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

4. Ведение делопроизводства по обращениям граждан

4.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в общем порядке в соответствии с инструкцией по делопроизводству и настоящим Положением. Ведение делопроизводства возлагается на делопроизводителя МБДОУ.

4.2. Письменные обращения, поступающие по почте и при личном приеме, должны быть зарегистрированы на регистрационно-контрольных карточках в день поступления.

4.3. Устные обращения, в том числе принятые по телефону, докладываются принявшим их работником заведующему МБДОУ. В случаях их особой значимости, по распоряжению заведующего оформляются справками (при принятии обращения самим заведующим детского сада) или докладными записками (при принятии обращения другим работником МБДОУ) и регистрируется в порядке, указанном в предыдущем абзаце настоящего пункта.

4.4. Регистрационный номер обращения указывается в регистрационном штампе, который проставляется на свободном месте первой странице обращения. Регистрационный номер состоит из индекса дела, куда будет подшито обращение после его разрешения, и порядкового номера

поступившего обращения, сохраняются в течение всего периода их рассмотрения и разрешения.

4.5. В аналогичном порядке регистрируются обращения граждан, поступившие с сопроводительными письмами из других организаций и органов управления.

4.6. Обращения, поступившие по электронной почте, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются в порядке, указанном в предыдущем пункте. Делопроизводитель при регистрации такого обращения обязан проверить его подлинность, связавшись с заявителем по телефону.

Подлинность обращения удостоверяется на распечатанном бумажном экземпляре подписью делопроизводителя с указанием даты и времени разговора с заявителем по телефону. При первой же возможности заявитель должен подписать бумажный экземпляр своего обращения.

4.7. Повторному обращению гражданина при его поступлении присваивается регистрационный номер, что и первичному обращению. Оно регистрируется в той же регистрационно-контрольной карточке. К обращению подбирается вся предшествующая переписка.

4.8. Регистрационно-контрольные карточки обращений по окончании года формируются в отдельный раздел картотеки, который ведется строго по алфавиту фамилий заявителя. Регистрационно-контрольные карточки на коллективные обращения хранятся в конце раздела и в порядке их поступления.

4.9. Пересылка обращений производится с сопроводительными письмами, зарегистрированными в установленном порядке.

4.10. Сведения о пересылке (передаче) обращений, содержании поручений по ним, постановке этих документов на особый контроль, ходе их исполнения, о задержке в исполнении обращений, об окончательном их разрешении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также об определении этих документов в дела отражаются в регистрационно-контрольных карточках.

5. Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

Анализ и обобщение информации, содержащейся в обращениях граждан.

5.1. За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений, исполнением поручений по ним ведется постоянный контроль, а разрешение наиболее важных из них берется на особый контроль. Организация контроля, за состоянием работы с обращениями, осуществляется заведующим МБДОУ.

5.2. На контроль ставятся:

- письменные и устные обращения граждан о наиболее значимых фактах и событиях, представляющих особый интерес для деятельности и развития МБДОУ;
- обращения, по которым имеются поручения вышестоящих органов управления образованием или других органов управления или требуются доклад о результатах проверки;
- обращения работников МБДОУ;
- жалобы на неправомерные действия работников МБДОУ, в том числе на нарушения педагогическими работниками норм профессионального поведения и Устава МБДОУ;
- обращения, содержащие сведения о правонарушениях, в отношении воспитанников.

5.3. Контроль осуществляется путем непосредственного изучения положения дел, ознакомления с материалами рассмотрения и разрешения обращений, отчета ответственного исполнения о фактическом положении дел.

5.4. О постановке на контроль исполнения поручения по обращениям на левом поле обращения ставится штамп «Контроль», регистрационно-контрольная карточка обращения помещается в контрольно-сроковую карточку заведующего МБДОУ.

5.5. Снятие с контроля исполнения поручений по обращению производится только после полного окончания рассмотрения обращения и ответа заявителю по существу.

5.6. Направление писем-запросов в другие организации и органы управления с целью выяснения каких-либо вопросов, сбора дополнительных данных по обращениям не может служить основанием для снятия исполнения поручения по обращению с контроля.

5.7. В целях наиболее полного и эффективного использования в работе поступающей от граждан информации, заведующий МБДОУ производит систематическое изучение поступающих обращений, накопление и систематизацию содержащейся в них информации, выработку соответствующих предложений и рекомендаций, направленных на решение задач МБДОУ.