

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МДОАУ №166

Е.Ц. Спивак

Приказ № 26

23.04.2020 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан
в МДОАУ №166

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в муниципальном дошкольном образовательном автономном учреждении «Детский сад № 166» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ», с изменениями, внесенными в него Федеральным законом от 02.07.2013 № 182 -ФЗ « О внесении изменений в статью 11 Федерального закона « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Федеральным законом от 03.11.2015 № 305 -ФЗ « О внесении изменений в статью 13 Федерального закона « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.11.2017 № 355 -ФЗ « О внесении изменений в Федеральный закон « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений и приема граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном дошкольном образовательном автономном учреждении «Детский сад № 166» (далее - ДОО).

1.2. В ДОО рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в её ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, законами Оренбургской области и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится заведующим ДОО или лицом его заменяющим.

1.4. Работники ДОО (заместители заведующего), работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов ДОО, деятельности ДОО, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

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 ДОО 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;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции ДОО.

1.6. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресата, ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю;
 - письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям не вскрываются, а передаются по назначению;
 - письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются невскрытыми 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. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений и журнале личного приема граждан по форме, предусмотренной учетной карточкой.

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

2.4. Регистрируются все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

2.5. Регистрационная дата поступления и регистрационный номер проставляются в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина. Регистрационный номер обращения состоит из порядкового номера поступившего обращения, через дробь указывается дата текущего календарного года, например, №1/18, №2/18 и т.д.

2.6. Повторным обращениям присваивается регистрационный номер с 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 ответом.

2.7. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения руководителю ДОО, учитываются под регистрационным номером первого обращения. Перед датой текущего календарного года, начиная со второго номера обращения, добавляется порядковый номер, проставляемый через дробь (например, №1/2/18, №1/2/3/18).

2.8. Картотека формируется в хронологическом порядке.

2.9. Письменное обращение, вопросы которого не входят в компетенцию детского сада, направляется в компетентный орган в течение семи дней со дня регистрации. Гражданина, направившего обращение, уведомляют о переадресации.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. После регистрации обращения передаются заведующему ДОО. Указания по исполнению обращений заведующий дает 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 считается указанный первым, ему же передается оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.

3.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи

действия обжалуются в обращении.

3.3. Обращения граждан, поступившие заведующему ДОО, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

3.4. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОО, либо замещающим его лицом.

3.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем заведующему ДОО или заменяющему его лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем заведующему ДОО или заменяющему его лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее заведующему ДОО или заменяющему его лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» на официальном сайте ДОО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.6. 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 «дано устное разъяснение»). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.

3.7. Заведующий ДОО (или лицо его заменяющее) передает обращения с ответами в почту начальника управления образованием или его заместителям (в зависимости от того, кто давал поручение для окончательного принятия решения по исполнению обращения). Если ответ не отправляется в другую организацию или другому должностному лицу, то в левом верхнем углу проставляются надпись «в дело», дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово «контроль», и обращение ставится на повторный контроль.

3.8. Подписанные ответы на обращения и закрытые «в дело» передаются для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

3.9. Перед отправкой ответа заявителю или в орган, направивший обращение для разрешения, необходимо проверить правильность оформления и адресования, наличие всех страниц обращения и ответа, подписей, приложений (если имеются); сделать соответствующие отметки об исполнении, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить ответ по почте.

3.10. 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. 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.

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

3.12. 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.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в ДОО обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или

обстоятельства, заведующий (уполномоченное 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.14. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.15. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.16. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.5. раздела 3 настоящего положения на официальном сайте ДОО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.17. 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.

3.18. 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 или заменяющему его лицу.

3.19. Обращения рассматриваются на безвозмездной основе.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения граждан, поступившие в ДОО рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.2. 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 либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

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

5. Организация личного приема граждан

5.1. Прием граждан в ДОО ведут заведующий (или его заместитель). Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточки регистрируются в автоматизированном режиме на компьютере, либо в письменном виде. Во

время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос обо всех имеющихся в учреждении материалах по заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в карточке.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

5.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен сотрудник ДОО (по договоренности).

5.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6. Контроль своевременного разрешения обращений граждан

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

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

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

6.4. 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. Составление номенклатуры дел.

Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

7.1. 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 утвержденной номенклатурой дел ДОО.

7.2. Номенклатура дел ежегодно пересматривается, при необходимости в нее вносятся соответствующие изменения, дополнения.

7.3. Дела в номенклатуре располагаются по дате поступления обращений.

7.4. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

7.5. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое

было сформировано ранее.

7.6. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан подшивать в дело запрещается.

7.7. Срок хранения документов - пять лет. В необходимых случаях экспертная комиссия, назначенная приказом заведующего ДОО, может принять решение об увеличении срока хранения.