Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад комбинированного вида второй категории «Улыбка»
п. БабынинoБабынинского района Калужской области

П Р И К А З

«22» января 2021 г. № 13

п. Бабынино

Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МКДОУ «Детский сад «Улыбка» п. Бабынино

В целях приведения нормативно-правовой базы учреждения в соответствие действующему законодательству, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях соблюдения конституционных прав граждан Российской Федерации

приказываю:

1. Утвердить локальный акт «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МКДОУ «Детский сад «Улыбка» п. Бабынино (далее Положение) (Приложение № 1).

2. Участникам образовательных отношений МКДОУ «Детский сад «Улыбка» п. Бабынино принять к сведению данное Положение.

3. Ответственность за работу с обращениями граждан и работу по контролю за исполнением руководящих документов оставляю за собой.

4. Ответственному за сайт ДОУ, педагогу-психологу В.А.Суматохиной, разместить данное Положение на сайте ДОУ и информационных стендах.

5. Назначить ответственным специалистом за актуализацию информации о МКДОУ «Детский сад «Улыбка» п. Бабынино Е.А. Ларькову, инструктора по физической культуре.

6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий МКДОУ «Детский сад
«Улыбка» п. Бабынино Т.В.Кузнецова

С приказом ознакомлены: В.А. Суматохина
Е.А. Ларькова.

Приложение № 1
к приказу №13 по МКДОУ «Детский сад
«Улыбка» п. Бабынино

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида второй категории «Улыбка» п. Бабынино Бабынинского района Калужской области

п. Бабынино

1.Общие положения

1.1.Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида второй категории «Улыбка» п. Бабынино Бабынинского района Калужской области (далее – ДОУ) 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».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ, Уставом ДОУ 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.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДОУ.

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников ДОУ, а также решениями администрации ДОУ.

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.

1.5. 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 обращение вопросов.

1.6. Администрация ДОУ 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.

1.7. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее – обращения) в адрес ДОУ осуществляется специально назначенными должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан (далее – ответственный специалист).

1.8. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.9. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на ответственного специалиста ДОУ, непосредственно рассматривающего обращение.

1.10. Контроль за сроками и результатами рассмотрения обращения возлагается на

ответственного специалиста.

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 ДОУ 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. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ 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 сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 5.7 настоящего Положения или уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Порядок приема граждан

3.1. Прием граждан заведующим и сотрудниками ДОУ (заведующим хозяйством, музыкальным руководителем, учителем-логопедом, инструктором по ФК, педагогом-психологом, старшим воспитателем, воспитателями) осуществляется в соответствии с графиком (Приложение).

3.2. График приема граждан подготавливается и утверждается заведующим ДОУ, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном интернет-сайте ДОУ. В графике указываются должность ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

3.3. Организация личного приема граждан осуществляется ответственным специалистом.

3.4. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу ДОУ, осуществляющему прием.

3.5. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется по телефону, посредством использования электронной почты или другими доступными способами, но не позднее, чем за 2 рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

3.6. В случае отказа гражданина от личного приема (или неявки без предупреждения на личный прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с письменным уведомлением гражданина.

3.7. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема должностным лицом

ДОУ, осуществляющим личный прием. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину разъясняется право обратиться в ДОУ в письменной форме или в форме электронного документа

3.8. После заполнения карточки личного приема гражданин ставит свою подпись, подтверждающую соответствие изложения содержания карточки личного приема существу поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

3.9. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию ДОУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.10. Гражданин имеет право обратиться устно в день приема без предварительной записи. Факт обращения вносится в журнал обращений, личная карточка не заводится. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется ответственным специалистом.

4. Порядок работы с обращениями граждан

Прием и регистрация письменных обращений граждан.

4.1. Все поступающие в ДОУ обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету. Письменные обращения граждан регистрируются ответственным специалистом в журнале входящей корреспонденции в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения в ДОУ, затем направляются заведующему ДОУ для передачи специалисту, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

4.2. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ДОУ, а также свою, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

4.4. Обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.5. Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

4.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

4.7. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

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

5.3. Заведующий ДОУ:

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

5.4. Учреждения, по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

5.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

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.

5.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДОУ и его заместителей устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа с расшифровкой фамилий.

5.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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 орган в соответствии с его компетенцией.

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

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим ДОУ или заместителем.

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. 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 ДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

7.2. 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. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в ДОУ, возлагается на ответственного специалиста.

9.2. Контроль исполнения документов по существу вопроса возлагается на ответственного специалиста.

10. Анализ и обобщение обращений граждан

10.1. Ежемесячно ответственным специалистом проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения.

10.2. Обобщенный анализ оформляется и размещается на официальном сайте ДОУ в сети Интернет.

11. Формирование и хранение материалов по обращениям граждан

11.1. Обращения граждан, поступившие на имя заведующего, со всеми относящимися к ним материала, хранятся у ответственного специалиста.

11.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется дата и подпись исполнителя по данному обращению.

11.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по окончании календарного года.

11.4. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в установленном законом порядке.

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

11.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

11.7. 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.

11.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

Приложение

График приема граждан сотрудниками ДОУ

Заведующий, Кузнецова Т.В.
Понедельник, вторник – с 15.00 до 18.00
Старший воспитатель, Землякова С.И.
Вторник, четверг – с 9.00 до 13.00
Завхоз, Анисимова Е.М.
Среда, пятница – с 8.00 до 13.00
Педагог-психолог, инструктор по ФК, учитель-логопед, музыкальный руководитель, воспитатели – по графику работы.

Приложение
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан
в МКДОУ «Детский сад «Улыбка»
п. Бабынино

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина_____
Место работы _____
Домашний адрес_____
Телефон_____
Содержание устного обращения_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина
1.Кому отправлено (резолюция)
_____
_____
_____
_____
_____
_____
2.Дата исполнения_____
3.Дополнительный контроль_____
4.Снято с контроля_____
5.Результат_____
6.Дата, должность исполнителя_____
7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх № от «____»_____20_ _ г.