

ПРИНЯТО
Общим собранием
МДОАУ «Детский сад № 63 г. Орска»
Протокол № 02
от 02.04.2021

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующая
МДОАУ «Детский сад № 63 г. Орска»
 Н.Н.Ключникова
02.04.2021 г.



Положение о работе с обращениями граждан в МДОАУ «Детский сад № 63 г. Орска»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан для муниципального дошкольного образовательного автономного учреждения «Детский сад № 63 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением познавательно – речевого развития воспитанников «Ракета» г. Орска (далее – МДОАУ) разработано в соответствии: с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от: 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г., 24 ноября 2014 г., 3 ноября 2015 г., 27 ноября 2017 г., 27 декабря 2018 г), Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию 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», Уставом ДОУ и настоящим Положением.

1.3. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в МДОУ, анализа порождающих их причин; контроля за сроками и качеством исполнения. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в МДОАУ коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Настоящее Положение используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 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 государственных органов, органов местного самоуправления 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 представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

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. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. 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 персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения.
- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Прием, учет и регистрация обращений

3.1. Прием поступивших обращений возлагается на заведующего МДОАУ.

При приеме 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 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.

3.2. Все виды поступающих письменных обращений должны быть зарегистрированы в течение суток со дня поступления.

Все поступившие письменные обращения граждан подлежат регистрации.

Обращение может поступить в Учреждение одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте;
- лично гражданином;

— поступлением обращения гражданина из других органов с поручением рассмотреть обращение.

3.3. Электронное обращение.

В обращении, составленном в форме электронного документа, родитель (законный представитель), гражданин указывает:

- свою фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес электронной почты для направления ему ответа в форме электронного документа;
- уведомление о переадресации сообщения.

3.3.1. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

4. Регистрация обращений граждан

4.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета заявлений и обращений граждан по форме положение № 1..

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

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

4.4. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера поступившего обращения через дробь индекса дела по номенклатуре.

4.5. Повторным обращениям присваивается регистрационный индекс 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.

4.6. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию или руководителю МДОАУ, учитываются под регистрационным индексом первого обращения. Перед индексом дела по номенклатуре, начиная со второго номера обращения, добавляется порядковый номер, проставляемый через дробь (например, Д-243/2-01.3-20).

4.7. В целях систематизации и облегчения поиска ведется алфавитный указатель фамилий граждан, от которых поступили обращения.

4.8. Картотека формируется в хронологическом порядке.

5. Порядок рассмотрения обращений граждан

5.1. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте Учреждения, а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в ходе личного приема. Проводится регистрация обращения заведующим МДОАУ. Указания по исполнению обращений заведующий дает сотрудникам 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.

5.1.1. Юридический адрес и фактический адрес:

462420, Оренбургская область, г. Орск, проспект Ленина, 7 А

5.1.2. График работы Учреждения с обращениями граждан:

Понедельник - с 14.00 до 17.00;

Суббота, воскресенье - выходные дни.

5.1.3. Организацию, обеспечение и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляет заведующий.

телефон для справок: 8(3537) 401200

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан заведующим Учреждением;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;
- порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- требования к оформлению письменного обращения;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;
- основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.

При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если заведующий не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.1.4. Почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений:

462420, Оренбургская область, г. Орск, проспект Ленина, 7 А

Сайт: <http://детсад-63.рф>

Электронная почта: raketa63orsk@yandex.ru

5.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

Заведующий, осуществляющий прием и консультирование, должен относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

5.3. Обращения граждан, поступившие заведующему МДОУ, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

5.4. Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста (старшего воспитателя, педагога, музыкального руководителя, старшей медсестры), кому было дано поручение, и адресуются на имя заведующего, подписавшего поручение (резолюцию).

5.5. 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 письменные обращения 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 (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.

5.6. Заведующий МДОАУ (исполняющий его обязанности) 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. **Гражданин с учетом режима работы Учреждения с момента приема обращения имеет право на получение сведений о приближении процедуры по рассмотрению его обращения.**

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

5.8. Перед отправкой ответа заявителю или в орган, направивший обращение для разрешения, заведующий обязан 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.

5.9. В случае если в письменном обращении не указаны 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 подготавливавшем, совершавшем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка его обжалования.

5.11. 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.

5.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.14. 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.

5.15. 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 МДОАУ.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Если в детский сад поступило письменное или электронное обращение, его следует зарегистрировать в течение трех дней с момента поступления.

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

6.2. 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.

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

7. Организация личного приема граждан

7.1. Прием граждан в МДОАУ ведут заведующий. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, понедельник с 14.00 до 17.00, который доведен до сведения граждан.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Карточки регистрируются в автоматизированном режиме на компьютере (учетная карточка личного приема прилагается). Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в учреждении материалах по вопросу (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.

7.2.1. Основные требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (содержание должно иметь подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставление гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи

7.3. 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.

7.4. 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.

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

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

7.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен старший воспитатель, музыкальный руководитель или педагог группы (по договоренности), старшая медсестра (по согласованию).

7.8. Прием обращений граждан осуществляется в кабинете заведующего. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

7.9. Место информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется информационным стендом, стульями и столом для оформления документов. Место ожидания должно создавать комфортные условия для граждан.

7.10. Помещение для приема граждан должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы заведующего Учреждением.

7.11. Кабинет для приема письменных обращений граждан оборудован информационной табличкой с указанием должности, фамилии, имени, отчества уполномоченного лица, осуществляющего прием письменных обращений граждан.

7.12. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

7.13. Рабочее место заведующего Учреждением, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, должно быть обеспечено оргтехникой, персональным компьютером, программным обеспечением позволяющими организовывать исполнение функции в полном объеме.

7.14. Этапы работы с обращениями граждан

6.14.1. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие этапы:

- прием и регистрацию обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- подготовка и оформление ответов на обращения;
- контроль над рассмотрением обращений.

7.15. Для приема электронных обращений МДОАУ применяют официальный сайт, которое предусматривает заполнение заявителем соответствующих форм. Заведующий с заявителем связывается, и получает от него нужную информацию и регистрирует обращение в журнале обращений.

8. Контроль своевременного разрешения обращений граждан

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

8.2. 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.

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

8.4. 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.

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

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

9. Составление номенклатуры дел. Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

9.1. 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 МДОАУ.

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

9.3. Дела в номенклатуре располагаются по степени значимости включенных в них документов.

9.4. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

9.5. 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.

9.6. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

9.7. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего, ответственного за работу с обращениями граждан. Срок хранения документов – пять лет. В необходимых случаях экспертная комиссия, назначенная приказом заведующего МДОАУ, может принять решение об увеличении срока хранения.

Журнал учета письменных обращений
(предложений, заявлений или жалоб)

(наименование учреждения)

Дата регистра- ции	Фамилия, имя, отчество автора обращения (предложения, заявления или жалобы), его адрес,	Краткое содержание обращения (предложения, заявления или жалобы)	Кому поручено рассмотрение обращения (предложения, заявления или жалобы)	Срок исполн- ения	Принятое по обращению (предложению, заявлению или жалобе) решение и дата его принятия	Дата и номер ответа на обращение (предложени- е, заявление или жалобу) либо его переадреса- ции	Дело, в котор- ое подш- иты докум- енты	При- меча- ние
2	3	4	5	6	7	8	9	10

Карточки личного приема гражданина

Дата приема « ____ » _____ 2019 г.

Сведения о заявителе: _____
(Ф. И. О., место работы, домашний адрес, телефон)

Содержание устного обращения: _____

Приним осуществлял: _____
(Должность, Ф. И. О.)

Результаты личного приема гражданина:

Дано устное разъяснение: _____

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в: _____

Копия карточки направлена в: _____

Регистрационный номер _____

(Должность, Ф. И. О.) (Подпись)

Дата регистрации « ____ » _____ 2016 г.

Регистрационный номер документа _____

М. П.

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