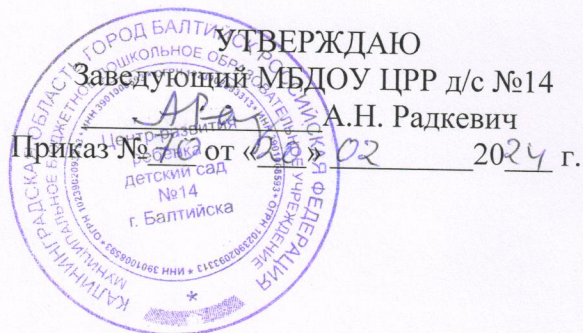


СОГЛАСОВАНО
на Общем собрании трудового коллектива
Протокол № 2 от «20» 02 2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении - Центре развития ребенка - детском саду №14 г. Балтийска

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее по тексту - Положение) разработано для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения - Центра развития ребенка - детского сада №14 г. Балтийска (далее по тексту - Учреждение) в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.06.2005 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в Учреждение, проведения анализа порождающих их причин и характера, осуществление контроля за сроками и качеством их исполнения.

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (далее - обращение) - направленное должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

ПРЕДЛОЖЕНИЕ - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально- технической базы и иных сфер деятельности Учреждения;

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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц;

ЖАЛОБА - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

ХОДАТАЙСТВО - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод.

1.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

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

2. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Прием поступивших обращений возлагается на руководителя Учреждения. При приеме письменных обращений:

- Проверяется правильность их адресования;
- Письма граждан с пометкой на конверте «лично» не вскрываются, а передаются по

назначению.

- Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми 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. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

3. Регистрация обращений граждан.

3.1 Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета заявлений и обращений граждан.

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

3.3 Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.5 В обращении гражданин в форме электронного документа в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6 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.

3.7 Повторным обращениям при их поступлении 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 данным ответом.

3.8 Обращения одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, и поступившие для рассмотрения в администрацию или руководителю учреждения учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением перед индексом дела по номенклатуре, начиная со второго номера обращения, порядкового номера, проставляемого через дробь (например, Д-243/2-01.3-20).

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

3.10. Картотека формируется в хронологическом порядке.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан.

4.1 После регистрации, обращения передаются руководителю учреждения. Указания по исполнению обращений даются руководителем учреждения его 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 за исполнение считается указанный первым, ему же и передается оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

4.2 Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении. Обращения граждан, поступившие руководителю учреждения, передаются, под роспись исполнителям для принятия мер.

4.3 Ответы на обращения представляются ответственному за подписью того специалиста (педагога), кому было дано поручение, и адресуются на имя руководителя подписавшего поручение (резолюцию).

4.4 Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством. 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 тетради приема гражданина (например, заявителю разъяснено или с заявителем проведена беседа). Результат приема посетителей отмечается в тетради лично ведущим прием.

4.5 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.6 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.

4.7 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8 В случае, 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, директор учреждения либо уполномоченное на то 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

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

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены руководителем либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

6. Организация личного приема граждан.

6.1. Прием граждан в Учреждении ведут: руководитель учреждения, его заместители. Прием

проводится в соответствии с утвержденным графиком приема.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в учреждении материалах по этому заявителю. Журнал приема передается ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в журнале лично ведущего прием.

6.3. 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 журнале личного приема гражданина ведущим прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. 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.

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

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

6.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием граждан может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности)

7. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан.

7.1. Руководитель, заместители руководителя или по их поручению другие должностные лица должны осуществлять в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

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

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

8.1. Обращения граждан, копии ответов (первый экземпляр ответа направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

8.2. Номенклатура дел ежегодно пересматривается, при необходимости в нее вносятся соответствующие изменения, дополнения и согласовываются

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

8.4. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

8.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя ответственного за работу с обращениями граждан. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются 2-х летним сроком хранения. В необходимых случаях назначенной приказом руководителя учреждения экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения предложений граждан.