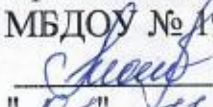


МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА ДЕТСКИЙ САД № 19 «ЗАЙЧИК»

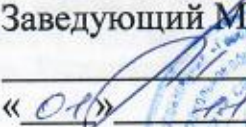
СОГЛАСОВАНО

Председатель Совета ДОУ
МБДОУ № 19 "Зайчик"

 Г.Е.Леонова
"01" 11 2017г.

УТВЕРЖДАЮ

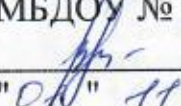
Заведующий МБДОУ № 19 «Зайчик»

 Е.Б.Гадеева
«01» 11 2017г.



СОГЛАСОВАНО

Председатель Профсоюзного комитета
МБДОУ № 19 "Зайчик"

 В.Н.Мальцева
"01" 11 2017г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МБДОУ № 19 "ЗАЙЧИК"

*Принято Общим родительским собранием МБДОУ № 19 "Зайчик"
протокол №1 от 02.10.2017 года*

*Принято Общим собранием трудового коллектива МБДОУ №19 "Зайчик"
протокол № 2 от 20.10.2017 года*

*Введено в действие приказом МБДОУ № 19 "Зайчик"
№ 102 от 01.11.2017 года*

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение составлено в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБДОУ №19 «Зайчик».

1.2. Положение определяет и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в виде устных обращений, предложений, заявлений и жалоб.

1.4. Обращение, поступившее заведующей МБДОУ №19 «Зайчик» в соответствии с его компетенцией подлежит обязательному рассмотрению

1.5. В случае необходимости рассматривающий обращение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

1.6. Заведующий МБДОУ №19 «Зайчик» при поступлении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

II. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Все поступающие в учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления специалистом по кадрам. Письменные обращения граждан должны содержать, как правило:

- наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
- фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение,
- почтовый адрес гражданина, по которому должен быть отправлен ответ,
- уведомление о переадресации обращения,
- изложение сути предложения, заявления или жалобы,
- дату составления обращения,
- личную подпись (подписи) обратившихся граждан.

Письменное обращение подается гражданином (гражданами) лично, либо по почте. Специалист по кадрам:

- при приеме и регистрации письменного обращения не рассматривает содержание обращения;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалывает и сохраняет в делах;

пенсионных удостоверений, фотографий и других приложенных к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения рассматриваются в том же порядке.

2.3. Полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек, ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми.

2.5. Заведующий МБДОУ №19 «Зайчик» рассматривает письменное обращение не более 30 дней со дня его регистрации, знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса, указания исполнителю по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.6. Письма регистрируются в журнале регистрации писем и обращений.

Если поступило несколько писем одного и того же содержания и одного автора, то в журнале делается соответствующая отметка (2,3 и т.д.).

III. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

3.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены.

3.2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение должно быть подтверждено заявителем в письменной форме.

3.3. Устные обращения в случае необходимости ставятся на контроль заведующим учреждения.

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Обращение, поступившее заведующей МБДОУ №19 «Зайчик» в соответствии с его компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью заведующего ДОУ.

4.3. Письма, вернувшиеся как ошибочно направленные или не тщательно исполненные, возвращаются исполнителям на доработку с соответствующей отметкой в журнале регистрации обращений.

V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу учреждения, заведующая вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.4. 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

VI. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

6.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе учреждения; оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

6.2. Порядок постановки обращений на контроль определяют Заведующий МБДОУ №19 «Зайчик» и непосредственно исполнитель.

Обращения граждан, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

6.3. Исполнители обращений граждан тщательно анализируют документы, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения.

6.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть надпись «В дело» с указанием № дела (по номенклатуре, в которое подшивается переписка по данному вопросу) и личной подписи руководителя.

6.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на специалиста по кадрам.

VII. Организация личного приема граждан в МБДОУ №19 «Зайчик»

7.1. Работу по организации приема граждан проводит заведующий МБДОУ.

7.2. Заведующий дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, приглашает при необходимости на прием специалистов.

7.3. Прием граждан ведет заведующий МБДОУ №19 по графику, утвержденному на начало учебного года. При необходимости, в зависимости от специфики решения вопроса, на прием приглашаются специалисты учреждения.

7.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

7.5. Контроль за их исполнением ведется специалистом по кадрам.

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

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

VIII. Организация делопроизводства

8.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется специалистом по кадрам и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

8.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах формируются в хронологическом порядке. Каждые предложения, заявления и жалобы и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

8.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация ОУ и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

8.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных целях.

8.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

8.6. Все исполнители обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

8.7. Срок хранения документов второстепенного, оперативного и личного характера (заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением) – пять лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

Обзоры, аналитические справки о рассмотрении обращений граждан хранятся в учреждении постоянно.

8.8. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заведующую МБДОУ №19 «Зайчик».