

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 10 «РОСИНКА»
ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

693008, г. Южно-Сахалинск, пр. Победы 86а, тел: 43-11-46, ИНН 6501100455, ЕГРЮЛ 2086501003554 mbdou_10@yuzhno-sakhi.ru

Утверждаю
Заведующий МБДОУ №10 «Росинка»


Власова С.С. Власова
Приказ № 25-02/08 от 04 2019г

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан РФ в МБДОУ 10 «Росинка»
г. Южно-Сахалинска

1. Общие положения

Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ № 10 «Росинка» г. Южно-Сахалинска разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 15 января 1993 года N 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», Указом Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 года № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов », Закона Сахалинской области от 12.07.1994 № 2 «О статусе депутата Сахалинской областной Думы».

1.1. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в осуществляющие публично значимые функции государственные и муниципальные учреждения и устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан администрацией или должностными лицами ДОУ распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам в пределах компетенции ДОУ, в соответствии с переданными полномочиями и Уставом.

1.2. 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 Администрация ДООУ 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.

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

- Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДООУ, отдела образования и т.д.

- Заявление – обращения в целях реализации прав и законных интересов граждан.

- Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, либо должностных (общественных) лиц и общественных организаций.

Обращение граждан подаётся в устной, письменной либо в электронной форме.

В обращении граждан в обязательном порядке указывается свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Если обращение поступает в электронной форме, гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан осуществляет заведующий ДООУ, заместитель заведующего по ВМР ДООУ, юрисконсульт ДООУ, в компетенцию которых входят вопросы, содержащиеся в обращении граждан.

2. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Все поступающие в МБДООУ № 10 «Росинка» документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником, ответственным за делопроизводство в день их поступления. При этом:

- проверяется правильность содержания письменного или устного обращения.

- поступившие документы (приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Полученные подлинники документов, а также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.

2.3. Руководитель знакомится с содержанием обращения, письма, назначает исполнителя по характеру, порядку и срокам исполнения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворенном рассмотрении предыдущих заявлений.

Обращение (письменное) регистрируется в папке входящих документов. В журнал учета регистрационно-контрольных карточек по обращению граждан указываются: Фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), дата поступления обращения, суть обращения.

2.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. 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.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Руководитель при рассмотрении обращений обязан:

- Внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать необходимые документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного их разрешения вопроса.
- Принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений.
- Сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.2. Письменное или электронное обращение, поступившее в ДОУ рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Ответ на обращение граждан направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДОУ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДОУ в письменной форме.

Письменное или электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением требований ч. 2 ст. 6 Федерального закона № 59 – ФЗ на официальном сайте в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении 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. Если текст документа не позволяет определить суть предложения, заявления, жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4. Контроль за работой с обращениями граждан

4.1. 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.

4.2. Контроль осуществляет руководитель.

4.3. Ход и сроки исполнения обращений фиксируются в регистрационном журнале.

4.4. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель ДОУ. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все представленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

5. Устные обращения граждан

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

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

5.3. В отдельных случаях в виду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов руководитель дает соответствующие распоряжения исполнителем с сообщением об этом обратившемуся лицу.

6. Прием граждан

6.1. Прием посетителей осуществляется по графику работы руководителя.

6.2. Право первоочередного приема руководителями предоставлено :

– Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации и полным кавалерам ордена Славы.

– Инвалидам I и II групп.

– Депутат на территории Сахалинской области по вопросам депутатской деятельности.

Учет приема граждан производится в регистрационном журнале.

7. Организация делопроизводства

7.1. Обращения граждан фиксируются в регистрационном журнале.

7.2. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве.

7.3. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящим

Положением.

7.4. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их использованием - 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращению граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

7.5. Личная ответственность за состояние делопроизводства по обращению граждан и сохранность документов возлагается на руководителя ДОУ.

8. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

8.1. Руководитель систематически анализирует письменные и устные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и охраняемых Законом интересов граждан, обобщать предложения и принимает меры по снижению количества жалоб.