

Администрация муниципального образования городского округа «Воркута»
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 53 «Радость» г. Воркуты

169907, Республика Коми, г.Воркута, ул.Тиманская, д.12Б, тел./факс 7-52-96 e-mail:mdou53@bk.ru

«Челядьёс 53 №-а видзанін «Радость» школабдз велёдан муниципальной съёмкуд учреждение Воркута к.

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом заведующего

МБДОУ «Детский сад № 53» г. Воркуты

от 31.12.2018г. № ____/01.20

Положение

по работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения по работе с обращениями граждан (далее – Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 53 «Радость» г. Воркуты (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии решений по их обращениям и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012г "Об образовании в Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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.

1.4. В работе с письменными обращениями граждан Учреждение руководствуется Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде по работе с обращениями граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций утвержденным подпунктом 4.1 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 15 от 20.09.2018г.).

1.5. Положение распространяется на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные или коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.6. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, присмотра и ухода за детьми в Учреждении и других направлений.

Заявление - вид обращения гражданина (группы граждан) по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

Жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

1.7. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан заведующим Учреждения размещаются на информационном стенде и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- почтой России по адресу: 169907, Республика Коми, г. Воркута, ул. Тиманская, д.12Б;
- факсом: 8(82151) 7-52-96;
- электронной почтой по адресу: mdou53@bk.ru
- на официальном сайте Учреждения <http://crr53vorkuta.ucoz.ru/> раздел «Работа с обращениями граждан»;
- по телефону: 8(82151) 7-52-96;
- самостоятельная передача заявителями или курьером направляется по адресу: 169907, Республика Коми, г. Воркута, ул. Тиманская, д.12Б, делопроизводитель.

1.9. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 8.00 до 15.45; обеденный перерыв – с 12.00 до 12.30.

1.10. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

1.11. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

1.12. С целью ознакомления родителей (законных представителей) с настоящим Положением Учреждение размещает его на информационном стенде и (или) на сайте Учреждения.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан

2.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица Учреждения (далее – должностные лица) обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае

необходимости с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями граждан на сайте Учреждения;
- обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Учреждения;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

3.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату

нет», который прилагается к конверту.

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления.

3.7. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан (приложение 1).

3.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.10. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

3.11. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

3.12. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

3.13. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.14. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения заведующему Учреждению.

3.15. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.16. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.17. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- если в письменном обращении 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, Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

3.18. В случаях, указанных в пункте 3.17 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.19. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, заведующим принимается одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о невозможности переписки.

3.20. Обращения, рассмотренные заведующим, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

3.21. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении заведующего), согласовывается и подписывается заведующим Учреждения.

3.22. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные исполнители.

3.23. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

3.24. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

3.25. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

3.26. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.

3.27. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.28. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия

окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.29. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан срок исполнения. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

3.30. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 29 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только заведующий, но не более, чем на один месяц.

3.31. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.32. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.33. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- сослаться на номер и дату регистрации обращения;
- указать фамилию, имя, отчество гражданина;
- кратко изложить содержание обращения гражданина;
- если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 29 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
- дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
- указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных – изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

3.34. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

3.35. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.36. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.37. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

3.38. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий Учреждения.

3.39. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

3.40. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в

обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.41. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.42. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отправления, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.43. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.

3.44. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.45. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.

3.46. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

4. Организация работы по приему граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждения в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к заведующему Учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

4.3. График приема граждан заведующим размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде.

4.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

4.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.6. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

4.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.10. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

4.11. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится

место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

4.12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2) и учитывается в Журнале регистрации личных обращений граждан (приложение 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

4.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

4.14. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в Журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращений являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Формирование дел по обращению граждан

6.1. В деле документы располагаются в следующей последовательности:

- оригинал обращения;
- копия ответа;
- все документы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина, в хронологической последовательности по мере их поступления;
- повторные обращения и все материалы к нему подшиваются за группой документов по первому обращению.

6.2. Коллективные обращения формируются в отдельные дела.

7. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

7.1. Заведующий Учреждения систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

7.2. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с

обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений с указанием сроков исполнения или с указанием нарушения сроков исполнения.

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№ п/п	Дата поступления	ФИО заявителя, адрес места жительства	Кол-во листов	Вид обращения и его краткое содержание	Кому передано, указание (дата и срок исполнения)	Отметка об исполнении и ответе заявителю	Результат рассмотрения

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА № _____

Дата и время приема «_____» _____ 20____ г. _____ ч. _____ мин.

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Документ, удостоверяющий личность	
Адрес	

письменное _____ устное _____

Содержание обращения, принятые меры:

При личном приеме поступили дополнительные материалы на _____ л.

Резолюция, подпись и дата:

Журнал регистрации личных обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Автор обращения	Краткое содержание обращения	Резолюция	Срок исполнения	Результат исполнения