

Принято:
на заседании
Педагогического совета
Протокол №1 от 03.09.2018 г.



Утверждаю:
Заведующий МБДОУ «Детский сад
«Радуга» с. Лаврентия»
Приказ №72-2 от 03.09.2018 г.
Бушмелева Т. В.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан МБДОУ «Детский сад «Радуга» с. Лаврентия»

2018 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приёма граждан МДОУ «Детский сад «Радуга» с. Лаврентия» (далее-Положение) устанавливающее порядок работы с обращениями граждан в МДОУ «Детский сад «Радуга» с. Лаврентия» (далее – ДОУ).

Положение разработано в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации.
- 2) Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации».
- 3) Уставом Детского сада.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- 1) Обращение гражданина (далее - обращение) – направленное заведующей или другому должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ДОУ;
- 2) Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ;
- 3) Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе ДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ДОУ 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, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДОУ.

1.6. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя или более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

2. Регистрация обращений граждан

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ДОУ, в которое направляет письменное обращение, 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.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Все поступающие в ДООУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в ДООУ или должностному лицу.

2.4. Для регистрации письменных обращений граждан используется журнал регистрации обращений граждан (приложение 1).

2.5. Зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан передаются заведующей на рассмотрение.

3. Рассмотрение обращения граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать Имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.3. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросах, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.4. Устные обращения к заведующему Детского сада поступают от граждан во время личного приема.

3.5. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

3.6. Устные обращения к педагогам (воспитателям) группы детей с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно до 08.00, после 17.00. В другое время организуется педагогический воспитательно-образовательный процесс с воспитанниками Учреждения, прерывать который запрещено.

3.7. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении или невозможности исполнения с указанием причин, дата и личная подпись должностного лица.

5. Обязанности должностных лиц Детского сада по рассмотрению обращений граждан

5.1. Должностные лица Детского сада обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;

- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

5.2. Должностным лицам Детского сада без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

6.1. При рассмотрении обращения в ДОУ гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- Знакомится с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, или если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействия), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

- Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. Личный прием граждан в ДОУ проводится заведующей или исполняющим обязанности заведующей. Информация об установленных для приема днях и часах помещается на информационный стенд с целью доведения до сведения населения.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию руководителя ДОУ, гражданину рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации приема граждан (приложение 2). 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 регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленным настоящим Положением.

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

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.

8.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

8.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8.4. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с заведующего Детского сада ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

9. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

9.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 9 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

9.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

9.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в Детском саду возлагается на заведующего, старшего воспитателя, старшую медсестру, и других работников Детского сада, по вопросам, входящих в их компетенцию.

9.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Заведующий ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

10.3. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.4. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.5. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

Согласовано с ПК

Председатель _____ Бушмелева Т. В.

Приложение № 1

Форма журнала регистрации обращений граждан

Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО гражданина, Почтовый адрес	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма журнала регистрации приема граждан

Регистрационный номер	Дата приема	ФИО гражданина, почтовый адрес	Документ об удостоверении личности, который предъявлен	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6