

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №42 комбинированного вида»



УТВЕРЖДАЮ
Заведующая МАДОУ
«Детский сад №42»
Н.А. Загадаева /Н.А. Загадаева
«29» *сентября* 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о рассмотрении обращений граждан в
муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад №42 комбинированного вида»

1. Общие положения

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №42 комбинированного вида» (далее - Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан (граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом) и организаций (далее – обращения), последовательность действий при рассмотрении обращений и порядок контроля за их исполнением в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №42 комбинированного вида» (далее – МАДОУ «Детский сад №42»).

1.2. Сведения о местонахождении МАДОУ «Детский сад №42» (полный почтовый адрес, номера контактных телефонов), требования к обращению, направляемому по электронной почте (приложение 1), размещаются на официальном сайте МАДОУ «Детский сад №42» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт МАДОУ «Детский сад №42»).

1.3. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема граждан.

1.4. В работе с обращениями и при проведении личного приема граждан должна соблюдаться высокая культура общения с гражданами, уважительное отношение к их обращениям.

1.5. При ответах на телефонные звонки необходимо подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

1.6. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан включает в себя ведение журнала регистрации письменных обращений (Приложение 2), журнала регистрации личного приема граждан (Приложение 3), карточки учета личного приема граждан (приложение 4), формирование дела «Обращения граждан» в номенклатуре дел МАДОУ «Детский сад №42»). Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на заведующую МАДОУ «Детский сад №42».

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. При приеме и первичной обработке обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – закон № 59-ФЗ), а также проверка целостности их упаковки, наличия указанных в обращении приложений. К обращению гражданина прикладывается конверт.

2.2. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются в почтовое отделение связи.

2.3. Прием обращений непосредственно от граждан производится заведующей МАДОУ «Детский сад №42». По просьбе обратившегося выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и номера телефона для справок.

3. Регистрация обращений

3.2. Все поступившие обращения, в том числе направленные в форме электронного документа и телеграммы регистрируются заведующей МАДОУ «Детский сад №42» в отдельном журнале регистрации письменных обращений (приложение 2) в срок, определенный частью 2 статьи 8 закона № 59-ФЗ.

3.2. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

3.3. 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. Такое обращение хранится в сформированном деле.

3.4. При регистрации:

обращению присваивается регистрационный номер;

указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то оно считается коллективным. В данном случае регистрируется гражданин, в адрес которого будет направлен ответ. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации;

отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично);

отмечается льготный статус гражданина (кроме коллективных);

если обращение направлено из государственных органов, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата регистрации документа и его исходящий номер;

обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения, установленный законом № 59-ФЗ или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

3.6. Поступившие обращения заведующая МАДОУ «Детский сад №42» передает исполнителю, к сфере деятельности которого относятся вопросы данного обращения.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Все обращения, поступившие в МАДОУ «Детский сад №42», рассматриваются заведующей МАДОУ «Детский сад №42», в случае её отсутствия – исполняющим обязанности заведующей и направляются на исполнение согласно его резолюции, за исключением обращений, указанных в частях 1, 3 и 4 статьи 11 закона № 59-ФЗ.

4.2. Обращения в соответствии с резолюцией заведующей МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия – исполняющего обязанности заведующей) передаются на исполнение под роспись ответственному исполнителю.

4.3. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, и представляет заведующей МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия – исполняющего обязанности заведующей) проект ответа на обращение.

4.4. Обращения рассматриваются в сроки, установленные законом № 59-ФЗ.

4.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер.

Продление срока рассмотрения обращения осуществляется заведующей МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия, исполняющим обязанности заведующей) по предложению ответственного исполнителя.

Предложение ответственного исполнителя оформляется в форме служебной записки не позднее, чем за 3 дня до истечения установленного срока, с изложением информации о проделанной работе, причинах продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

4.6. В случае если решение вопроса, поставленного в обращении, не входит в компетенцию МАДОУ «Детский сад №42», то в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 закона № 59-ФЗ обращение направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

4.7. Обращение, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу (или содержащее дополнения к предыдущему обращению), поступившее до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, подлежит приобщению к делу по рассматриваемому первому обращению. При регистрации ему присваивается номер первого обращения с указанием даты поступления.

4.8. На обращения, не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, обращения, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

4.9. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в соответствии с частью 5 статьи 11 закона № 59-ФЗ переписка с гражданином по данному вопросу может быть прекращена решением заведующей МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия – исполняющего обязанности заведующей на основании служебной записки ответственного исполнителя с уведомлением заявителя).

4.10. С момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан, представителей организаций (далее – личный прием) заведующей МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия – исполняющим обязанности заведующей) проводится в соответствии со статьей 13 закона № 59-ФЗ и

утвержденным расписанием личного приема. С расписанием приема граждане могут ознакомиться в МАДОУ «Детский сад №42».

5.2. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема гражданина, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес места жительства гражданина, суть обращения, принятое решение по обращению гражданина (провести проверку, дать письменный ответ по существу поставленных вопросов).

5.7. 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.

5.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ «Детский сад №42», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. Карточка по результатам приема подписывается лицом, осуществляющим прием, и обратившимся гражданином. Образец карточки личного приема гражданина прилагается (приложение 4).

5.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

5.12. Результатом рассмотрения обращения, полученного в ходе проведения личного приема граждан, является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, либо разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

6. Требования к оформлению ответа на обращения

6.1. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

6.2. Ответ на обращение подписывается заведующей МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия, исполняющим обязанности заведующей).

6.3. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – каждому из лиц, подписавших такое заявление

6.4. Ответственность за полноту и своевременность ответов на обращения несет ответственный исполнитель.

6.5. При необходимости ответственный исполнитель составляет заключение в свободной форме о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

6.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, подлинник обращения, все материалы, относящиеся к его рассмотрению, копия ответа гражданину, передаются заведующей МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия, исполняющему обязанности заведующей).

6.8. Регистрация ответов гражданам о результатах рассмотрения обращений ведется заведующей МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия, исполняющим обязанности заведующей).

6.9. Материалы обращений (в том числе поступившие во время личного приема), карточки учета личного приема формируются в дело в соответствии с номенклатурой дел.

7. Учет и контроль рассмотрения обращений

7.1. Учет обращений, поступивших в адрес МАДОУ «Детский сад №42» ведется заведующей МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия, исполняющим обязанности заведующей) в Журнале регистрации письменных обращений и карточках личного приема гражданина.

7.2. Заведующая МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия – исполняющий обязанности заведующей) осуществляет контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений.

7.3. Персональную ответственность за соблюдение сроков исполнения обращения и содержание ответа несет ответственный исполнитель.

7.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

7.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются и ставятся на дополнительный контроль.

7.6. Снятие обращения с контроля оформляется в Журнале регистрации письменных обращений или карточке личного приема гражданина записью о результатах исполнения и датой.

8. Информационно-аналитическая работа с обращениями

8.1. Работа с обращениями подлежит обязательному анализу и обобщению поставленных в них вопросов.

8.2. Один раз в полугодие заведующая МАДОУ «Детский сад №42» (в случае её отсутствия – исполняющий обязанности заведующей) готовит статистический и аналитический обзор о количестве, характере обращений, поступивших в МАДОУ «Детский сад №42» и результатах их рассмотрения.

Приложение 1
к Положению о рассмотрении обращений граждан
в Муниципальном автономном дошкольном
образовательном учреждении
«Детский сад №42 комбинированного вида»

Требования к письменному обращению граждан

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:
наименование ДООУ –МАДОУ «Детский сад №42»;
фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о
переадресации обращения;
изложение сути обращения;
личную подпись гражданина.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в
подлинниках или копии).

Приложение 3
к Положению о рассмотрении обращений граждан
в Муниципальном автономном дошкольном
образовательном учреждении
«Детский сад №42 комбинированного вида»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

_____ 20__ г.

ФИО гражданина: _____

Место работы, должность: _____

Адрес гражданина: _____

Социальное положение: _____ Частота обращения: _____

Содержание
обращения: _____

Резолюция _____

ФИО ведущего
прием: _____

Подпись ведущего прием _____

Подпись заявителя _____

Прошито, пронумеровано,
скреплено печатью на

9 листах

Заведующая МАДОУ

«Детский сад №42»

Загаева / Н.А. Загадаева

