

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ДОШКОЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЗОЛОТАЯ РЫБКА» МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОЯБРЬСК**

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ
«Золотая рыбка»
Е.В. Маляева
Приказом от 30.12.2014 № 345 - од
ПРИНЯТО
на общем собрании трудового
коллектива
Протокол № 3 от 25.12.2014

г. Ноябрьск

**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 «Золотая рыбка».

1.2. Положение определяет и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

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

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию и улучшению деятельности учреждения, отдельного должностного лица или работника МБДОУ «Золотая рыбка».

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и сотрудников МБДОУ «Золотая рыбка»

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

1.4. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ «Золотая рыбка» 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 «Золотая рыбка» 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 будет 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;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляет 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 невскрытыми.

2.5. Заведующий МБДОУ «Золотая рыбка» 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. Специалист по кадрам регистрирует письма и обращения граждан в журнале регистрации писем и обращений. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, Д-401). Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма или обращения. Регистрационный номер коллективных писем или обращений состоит из сочетания букв «кл» и соответствующего порядкового номера, анонимных писем – «ан» (например, кл-206, ан – 310).

Если автор пересылает свое письмо через второе лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Адрес и место работы» отмечается, кому следует дать ответ (например: Московская, Подольск, Центральная, 2, кв.5, Петрову для Сидорова). Если письмо подписано двумя или более авторами, то в графе «Заявитель (Ф.И.О.)» пишется «коллективное».

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (от администрации муниципального образования г.Ноябрьск, прокуратуры и т.д.), проставляется его исходящий номер и дата.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то регистрируется каждое письмо отдельно.

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

2.7. 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.

Повторные письма, как правило, ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.8. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

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 заведующему учреждению.

IV. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Обращение, поступившее заведующей МБДОУ «Золотая рыбка» в соответствии с его компетенцией подлежит обязательному рассмотрению. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение или должностному лицу.

4.2. Должностные лица – исполнители при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

4.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью заведующего учреждения. О характере и форме ответа сообщается специалисту по кадрам, который делает отметку в журнале.

Номер ответа (исходящий) состоит из регистрационного номера и даты.

4.4. Ответы по письмам в вышестоящие организации даются за подписью заведующего МБДОУ «Золотая рыбка».

4.5. Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.5. Письма, вернувшиеся к специалисту по кадрам как ошибочно направленные или не тщательно исполненные, возвращаются исполнителям на доработку с соответствующей отметкой в журнале регистрации обращений.

4.6. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, заведующий, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

У. 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 заведующего учреждения, а также членов его семьи, заведующий 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения 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 обстоятельства, заведующий вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялось в МБДОУ «Золотая рыбка» заведующему. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение или соответствующему должностному лицу.

УІ. 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 «Золотая рыбка» и непосредственно исполнитель.

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

6.3. Контроль осуществляет специалист по кадрам.

6.4. Ход, сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминание исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируется в журнале регистрации обращений граждан.

6.5. Обращения граждан, направленные исполнителям и взятые на контроль, помечаются знаком контроля «К». Обращения граждан, на которые даются предварительные ответы, с контроля не снимаются. Контроль снимается только после принятия мер по разрешению обращения.

6.6. 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 заведующему по совершенствованию управления.

6.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает заведующий учреждения, после чего делается об этом отметка в журнале регистрации обращений граждан. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

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.

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

УП. Организация личного приема граждан в МБДОУ «Золотая рыбка»

7.1. Работу по организации приема граждан проводит специалист по кадрам.

7.2. Специалист по кадрам 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 «Золотая рыбка» 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. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, передаются специалисту по кадрам для их регистрации и исполнения. Данные обращения рассматриваются в порядке, аналогичном установленному для рассмотрения письменных обращений.

7.6. Контроль за их исполнением ведется специалистом по кадрам.

7.7. 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.

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

УШ. Организация делопроизводства

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

7.2. 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, заявление 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.

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

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

7.5. 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.

7.6. Все исполнители обязаны ознакомиться с настоящим Положением.

7.7. 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.

7.8. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заведующему МБДОУ «Золотая рыбка»