

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
познавательного-речевого направления развития воспитанников»

юридический адрес: 456780, Челябинской области, г.Озерска пр. Победы, 4^а,
почтовый адрес: 456780, Челябинской области, г.Озерска ул.Еловая, 1^а, тел. 8 (35130)
7-02-52, 8 (35130) 7-36-24, факс 8 (35130) 2-92-79, ИНН 7422026264,
адрес электронной почты: alenuska2006@yandex.ru



УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий МБДОУ ДС№1

 Т.А. Кирсанова

Приказ №11/1 от «04» марта 2016 г.

**Положение по организации работы с обращениями граждан
в МБДОУ ДС№1**

Челябинская область
г. Озерск
2016г

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение по организации работы с обращениями граждан в МБДОУ ДС №1 (далее - Положение) разработано на основе Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Настоящее Положение создано в целях упорядочивания работы с обращениями граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. В МБДОУ ДС №1 рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан (далее - "обращения граждан").

Обращения граждан могут поступать в МБДОУ ДС №1 по почтовой связи, по каналам электронной связи и факсимильной связи, а также в устной форме. Категории обращений граждан:

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ ДС №1, развитию общественных отношений, улучшению деятельности МБДОУ ДС №1;

- обращение - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и воспитанников МБДОУ ДС №1, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБДОУ ДС №1 и его должностных лиц, либо критика деятельности МБДОУ ДС №1 и указанных должностных лиц;

- жалоба - требование гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов воспитанников МБДОУ ДС №1.

2.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также локальными актами МБДОУ ДС №1, изданными во исполнение этих актов.

2.3. Обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет заведующий МБДОУ ДС №1, заместитель заведующего (в зданиях по адресам: пр. Победы, 4а; ул. Музрукова, 28а; ул. Ермолаева, 2а; ул. Еловая, 1а; пр. Ленина, 47а), старший воспитатель (в здании по адресу: пр. Ленина, 24а).

2.4. При поступлении обращения или жалобы гражданина заведующий издаёт приказ о проведении внепланового контроля по указанным гражданином вопросам. В приказе указываются лица, уполномоченные на проведение внепланового контроля, сроки проведения проверки и дата предоставления заведующему материалов проверки.

2.5. Лица, уполномоченные на проведение проверки, собирают письменные объяснения с лиц, указанных в обращении (жалобе) служебные записки, акты и другие свидетельства, открывающие обстоятельства рассматриваемого вопроса. Обнаруженные факты, выводы по проверке оформляются актом и предоставляются заведующему вместе со всеми материалами, собранными в ходе проверки.

2.6. На основании акта и материалов проверки, заведующий издает приказ «О результатах проведения внеплановой проверки».

2.7. Гражданина, направившего обращение, жалобу, заведующий знакомит с актом внеплановой проверки и приказом «О результатах внепланового контроля» в 30-тидневный срок с момента обращения.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес заведующего МБДОУ ДС №1, заместителя заведующего (старшего воспитателя), без указания конкретного адресата, а также обращения граждан, полученные при их приеме, регистрирует заведующий, заместитель заведующего (в зданиях по адресам: пр. Победы, 4а; ул. Музрукова, 28а; ул. Ермолаева, 2а; ул. Еловая, 1а; пр. Ленина, 47а), старший воспитатель (в здании по адресу: пр. Ленина, 24а). При поступлении обращения граждан, оно регистрируется в Журнале обращений граждан МБДОУ ДС №1, где указывается:

- Дата обращения,
- Фамилия, имя, отчество заявителя,
- Домашний адрес заявителя, телефон
- Категория обращения (предложение, обращение, жалоба),
- Содержание обращения,
- Дата приема,
- Кем принят,
- Резолюция,
- Исполнитель,
- Результат,
- Подпись заявителя (при условии личного обращения).

3.2. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, либо анонимное обращение, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Сообщения, в том числе анонимные, о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в соответствующие правоохранительные органы.

3.3. Заведующий может направить текст предложения заместителю (старшему воспитателю) для подготовки проекта ответа.

Не допускается направлять обращения, жалобы граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.4. Письменные предложения граждан к заместителю заведующего (старшему воспитателю) по вопросам, отнесенным к их компетенции, рассматриваются в порядке, указанном в пунктах 3.2, 3.3, 3.4 настоящего Положения. Проекта ответа на обращение гражданина предоставляется заведующему со всеми материалами рассмотрения вопроса для резолюции.

3.5. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в МБДОУ ДС №1, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимы проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, заведующим, давшим поручение. О продлении срока рассмотрения сообщают автору обращения.

3.6. Письма - ответы на обращения граждан, подписанные заведующим, регистрируются как исходящие документы и хранятся в архиве МБДОУ ДС №1.

3.7. Письменные обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение

разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

3.8. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, формируют в дело.

3.9. Поступившие электронные письменные обращения, позволяющие достоверно установить отправителя, приравниваются к письменным обращениям на бумаге. Остальные электронные обращения рассмотрению не подлежат.

3.10. К рассмотрению принимаются электронные обращения в сфере компетенции заведующего дошкольным учреждением, заполненные в соответствии с прилагаемой формой. Размер электронного обращения не должен превышать 2000 символов. Электронные обращения, направленные через официальный сайт МБДОУ ДС №1, поступают на рассмотрение заведующему.

3.11. Электронные обращения регистрируются в течение трёх дней и рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего, 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 об этом заявителю на указанный им электронный почтовый ящик.

3.12. Электронное обращение не рассматривается при: отсутствии фамилии, имени, отчества заявителя; указании неполного или недостоверного электронного почтового адреса; наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений; наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи; использовании при наборе текста некириллической раскладки клавиатуры или только заглавных букв; при отсутствии в тексте знаков препинания, наличии непонятных сокращений; наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями.

3.14. Заявитель несёт ответственность за сведения, указываемые в обращении, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляет заведующий МБДОУ ДС №1.

Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, обращений и жалоб ведется путем регистрации в Журнале обращений граждан в МБДОУ ДС №1.

В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию МБДОУ ДС №1, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

4.2. Заведующий МБДОУ ДС №1 ведет личный прием, о времени которого граждан информируют на официальном сайте МБДОУ ДС №1.

Регистрационно – контрольная карточка обращения на прием

« ____ » _____ 201__ года № _____

Заявление №, дата	№ _____ от « ____ » _____ 201__ года
Фамилия, имя, отчество	
Место работы	
Домашний адрес	
Категория	
Содержание	
Дата приёма, №	от « ____ » _____ 201__ года № _____
Кем принят	
Резолюция	
Исполнитель	
Результат	

С результатами рассмотрения моего заявления ознакомлен(а)

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

(дата)