

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД № 1 г. СВЕТОГОРСКА»**

Рассмотрено на общем собрании
работников МБДОУ «Детский сад № 1
г. Светогорска»
Протокол 1 от 22 марта 2018г.

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом МБДОУ
«Детский сад № 1 г. Светогорска»
от 23 марта 2018г. № 19/1-о



**ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан**

2018г.

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 1 г. Светогорска» (далее – Учреждение), в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а так же в рамках выполнения Указа президента РФ от 17.04.2017г №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» .

1.2. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в Учреждении, анализа порождающих их причин, контроля за сроками и качеством исполнения.

1.3. Под обращениями следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

1.3.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Учреждение письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.3.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.

1.3.3. 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 должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.

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

1.3.5. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией РФ, законодательством РФ и настоящим Положением.

1.4. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Прием, учет и регистрация обращений.

2.1. Прием поступивших обращений возлагается на руководителя Учреждения.

2.2. Гражданин в письменном обращении должен указать свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому направлять ответ, ставить личную подпись и дату.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресования;
- письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзной организации, при наличии) не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются невскрытыми в почтовое отделение связи для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов;
- письменные обращения граждан, в которых нет подписи, фамилия не указана или написана неразборчиво, не содержащие данных о месте жительства адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.3. Обращение поступившее в орган местного самоуправления в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении граждан в обязательном порядке указывается свои фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе

приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

2.5. Письменное обращение, вопросы которого не входят в компетенцию Учреждения, направляется в компетентный орган в течение семи дней со дня регистрации. Гражданина, направившего обращение, уведомляют о переадресации.

3. Регистрация обращений граждан.

3.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета заявлений и обращений граждан по форме, предусмотренной учетной карточкой.

3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации.

3.3. Регистрируются все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

3.4. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера поступившего обращения через дробь индекса дела по номенклатуре.

3.5. Повторным обращениям присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на учетных карточках делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен ответом.

3.6. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию или руководителю Учреждения, учитываются под регистрационным индексом первого обращения. Перед индексом дела по номенклатуре, начиная со второго номера обращения, добавляется порядковый номер, проставляемый через дробь.

3.7. В целях систематизации и облегчения поиска ведется алфавитный указатель фамилий граждан, от которых поступили обращения.

3.8. Карточка формируется в хронологическом порядке.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан.

4.1. После регистрации обращения передаются заведующему Учреждения. Указания по исполнению обращений заведующий дает заместителям в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным считается указанный первым, ему же передается оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.

4.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.3. Адресатом не может выступать объект жалобы.

4.4. Обращения граждан, поступившие заведующему МБДОУ, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.5. Ответы на обращения подписываются заведующим или иным уполномоченным им лицом.

4.6. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством РФ. Ответ на письменное обращение дается только в письменной форме.

При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина (например, «Заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.

4.7. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка его обжалования. Срок возврата обращения – в течение семи дней со дня регистрации.

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

4.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

4.12. 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

5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.1. Обращения граждан, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо провести специальную проверку, истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть (в порядке исключения) продлены заведующим либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки.

6. Организация личного приема граждан.

6.1. Прием граждан в Учреждении ведут заведующий и его заместители. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема

гражданина. Карточки регистрируются (учетная карточка личного приема в Приложении 2). Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в учреждении материалах по заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в карточке.

6.3. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

6.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

6.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист или педагог группы (по договоренности).

7. Контроль своевременного разрешения обращений граждан.

7.1. На каждое обращение заводится контрольная карточка сроков рассмотрения обращений граждан.

7.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

7.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает заведующий, который давал поручение по их рассмотрению.

7.4. Заместители заведующего (другие должностные лица по их поручению) должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.5. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводятся ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

7.6. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Адрес: _____

Дата приема _____

Содержание
обращения _____

Кто проводил прием:

(ФИО, должность)

Регистрационный номер № _____

« _____ » _____ 201__ г

Оборотная сторона карточки

Отметка о результатах приема _____

Примечание: _____

Приложение к положению
о работе с обращениями граждан

Форма Журнала учета письменных обращений граждан

Регистрационный номер	Дата регистрации	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес места жительства, телефон	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. лица, ответственного за рассмотрение обращения	Отметка о результатах приема (принятого решения)	Примечание

Приложение к положению
о работе с обращениями граждан

Муниципальное образование
«Выборгский район» Ленинградской области
муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное учреждение
«Детский сад № 1 г. Светогорска»

РФ, 188990, Ленинградская область,
Выборгский район, г. Светогорск,
ул. Школьная, д 12
ИНН 4704036191 / КПП 470401001
тел./факс: 8 (813 78) 44-356
e-mail: korsun158@gmail.com

Фамилия, имя, отчество

Адрес заявителя

Исх. № _____ от _____
Вх. № _____ от _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

Ваше обращение, поступившее в администрацию МБДОУ «Детский сад № 1г.
Светогорска», направлено для рассмотрения

По результатам рассмотрения, вам будет направлен ответ в установленный законом
срок.

Заведующий МБДОУ

С. А. Парцевская

Исп: / тел: