**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №23 комбинированного вида»**

Принято на заседании
Общего собрания
протокол № 1 от 27.08.2013 г.

Утверждено
приказ № 130/1 от 02.09.2013 г.

# Положение об организации работы с поступающими обращениями граждан

## 1.Общие положения.

1.1.Положение об организации работы с поступающими обращениями граждан (далее – Положение) строится в соответствии с ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 года, «Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1003, от 17.04.2007 года, «Положением о порядке и сроках рассмотрения обращения граждан в органах местного самоуправления Гатчинского района», утвержденном Решением Совета депутатов ГМР № 137 от 22.12.2006 года, инструкцией по работе с обращениями граждан в аппарате Комитета образования Гатчинского муниципального района, Уставом учреждения.

1.2.Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в МБДОУ «Детский сад №23 комбинированного вида» (далее - учреждение) в части, не урегулированной нормами федерального, регионального и муниципального законодательства.

1.3.Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Положение распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи,

телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

## 2. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

2.1.Все поступающие в учреждение письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету делопроизводителем как отдельная группа документов в день их поступления.

2.2.Обращения, поступившие в учреждение, до 16-00, регистрируются датой текущего дня, поступившие после 16-00 – регистрируются датой следующего дня.
При этом :
- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкладываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.3.Регистрация письменных обращений граждан осуществляется делопроизводителем в учреждении. Повторная регистрация обращений граждан не допускается.

2.4.Регистрации не подлежат письма адресованные руководителю учреждение, (другим должностным лицам) с надписью "лично".
Письма граждан с надписью "лично" после прочтения адресатами в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию делопроизводителю в установленном порядке.

2.5.Делопроизводитель возвращает гражданам по акту полученные подлинники документов об образовании, трудовых книжек и т.п., а также ценные бумаги и деньги.

2.6.Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.7.Руководитель знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания

исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения, указывает ф.и.о., должность ответственного лица, в случае их передачи.

2.8.Письменные обращения граждан, полученные во время личного приема руководителя или его заместителей, должны быть переданы соответственно делопроизводителю не позднее следующего рабочего дня.

2.9.Делопроизводитель регистрирует письма граждан в журнале учета. Регистрационный штамп проставляется в левом верхнем углу первой страницы письма. Например, вх. 3 от 25.09.2013 г.

2.10.При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе РКФ указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений ставится штамп "повторно".

2.11.Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение руководителю учреждения в день их поступления.

2.12.После рассмотрения обращений граждан руководителем они возвращаются делопроизводителю для внесения в РКФ резолюций и передачи непосредственному исполнителю.

2.13.В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах-запросах следует направлять ксерокопии этих обращений.

2.14. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

## 3. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения.

3.1.Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в учреждении, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3.2.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 учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

3.3.При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководителя на исполнение ответственному, принимается одно из следующих решений:
-о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
-о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
-о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения в комитет образования;
-о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
-о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению учреждения;
-о передаче обращения на исполнение в другое ведение.
Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в учреждении, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы, либо переадресации обращения в другое управление принимаются незамедлительно после поступления в учреждение.

3.4.Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией учреждения, руководитель распорядительным актом назначает сроки проверки, утверждает план проверки и при необходимости продлевает срок исполнения. Руководитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

3.5.Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, 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.
Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

3.6.Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад руководству, запрос и т.п.) вносятся в РКФ.

## 4. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.

4.1.Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на делопроизводителя.

4.2.Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

4.3.Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в учреждении и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

4.4. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

4.5.Делопроизводитель следит за сроком исполнения обращений граждан.
Руководитель контролирует ход исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

4.6.Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.
Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

4.7.Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

## 5. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

5.1.Ответы на обращения граждан дает руководитель учреждения.

5.2.Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланках учреждения в соответствии с установленными правилами.

5.3.При адресации ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.
Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.
Например: Никитиной Т.А.
ул. Соборная, дом 9, кв. 45,
Гатчина, 188304.
Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или на адрес лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

5.4.Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

5.5.Устанавливается следующий порядок визирования проектов ответов на обращения граждан, подготовленных за подписью руководителя и его заместителей.

5.6.Регистрация ответов, подписанных руководителем, осуществляется делопроизводителем, который вносит соответствующие записи в РКФ.

5.7.Ответы на письменные обращения, поступившие в учреждение, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.
Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

5.8.Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения делопроизводителю, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в учреждении. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещаются.
Делопроизводитель проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносят необходимые записи в РКФ.

5.9.Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в установленном порядке.

5.10.При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны

располагаться в хронологическом порядке. В случае появления повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к соответствующей группе документов. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

5.11.Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел учреждения, хранятся у делопроизводителя.

5.12.По истечении установленных сроков хранения, дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

5.13.Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

## 6. Организация личного приема граждан

6.1.Личный прием граждан в учреждении организуется в следующие дни недели и часы:

Среда, с15.00 – 18.00

Специалистами:
учитель – логопед – среда, пятница с 12.00-13.00 часов.
Информация о графике приема граждан содержится на стендах во всех групповых помещениях, на официальном сайте учреждения.

6.2. Граждане, желающие пройти на личный прием к должностным лицам учреждения по личным вопросам, обращаются к руководителю, при его отсутствии к дежурному администратору или делопроизводителю, который ведет регистрацию. Сотрудники учреждения осуществляют также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема.
Руководитель учреждения ежедневно принимает обращения граждан в «электронной приемной», созданной на официальном сайте учреждения.

6.3. Личную ответственность за организацию приема несет руководитель учреждения.

6.4.Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб гражданина, изложенных на личном приеме, ведется в том же порядке, что и письменных обращений граждан. Сотрудники учреждения, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного, принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан,

принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

## 7. Заключительные положения

7.1.Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся Общим собранием и принимаются на его заседании.

7.2.Положение действует до принятия нового положения, которое принимается на Общем собрании трудового коллектива в установленном порядке.