

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 35 комбинированного вида»

РАССМОТРЕНО:

на заседании Общего собрания
работников Учреждения
протокол от 03.09.2018г. № 2

УТВЕРЖДЕНО:

приказом МБДОУ
«Детский сад № 35 комбинированного вида»
от 03.09.2018г. № 186

**Положение
об организации работы с поступающими обращениями граждан**

г. Коммунар
2018г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с поступающими обращениями граждан в администрацию Муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 35 комбинированного вида» (далее Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией «О порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки» № 1003 от 17.04.2007 года, Инструкцией « О работе с обращениями граждан в аппарате Комитета образования Гатчинского муниципального района», Положением «О порядке рассмотрения обращений граждан Гатчинского муниципального района» решение Совета депутатов ГМР № 137 от 22.12.2006 года.

1.2. Для целей настоящего положения используются следующие основные термины.

Обращение - направленное в Учреждение или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения развитие общественных отношений.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения или должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов или прав его ребенка, обучающегося в Учреждении.

1.3. Положения распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме в личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Обязанности учета, контроля за сроками исполнения и организации работы с письменными и устными обращениями граждан возлагаются на заведующего Учреждением.

1.5. Делопроизводство по предложениям, заявлениям, жалобам ведется отдельно от других видов делопроизводства. Ведется «Журнал регистрации обращений граждан»

2. Сроки исполнения письменных обращений и порядок их рассмотрения

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в отдельном журнале заведующим.

2.2. Заведующий рассматривает представленные ему предложения, заявления, жалобы. В резолюции указывается исполнитель, поручение.

2.3. Поручения даются заведующим, заместителям заведующего в соответствии с их компетенцией.

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

2.5. Устанавливаются следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 15 дней;
- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

2.6. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возложена на заведующего. Отсутствие заведующего (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с Учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

3. Прием граждан по личным вопросам

- 3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется заведующим - среда с 14.00 до 17.00.
- 3.2. Запись на прием руководителя ведется предварительно по телефону или при личной беседе. В «Журнале регистрации обращений граждан» указывается дата и время приема, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес постоянного места жительства, контактный телефон, место работы, содержание вопроса.
- 3.3. На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, заполняется регистрационная карточка установленного образца.
- 3.4. По итогам приема заведующим в карточке делается отметка о результатах приема.
- 3.5. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, если факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в регистрационной карточке.
- 3.6. В отсутствие заведующего прием граждан по личным вопросам осуществляет уполномоченный на то заместитель на основании устного распоряжения заведующего.

4. Контроль за рассмотрением обращений

- 4.1. Организация работы с обращениями граждан в Учреждении возлагается на заведующего.
- 4.2. Делопроизводитель не менее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения, напоминает исполнителям о необходимости своевременного принятия решения.
- 4.3. В случае истечения срока рассмотрения обращения, ответственный за принятие решения по конкретному обращению специалист должен представить заведующему докладную записку о исполнении поручения руководителя.
- 4.4. В случае нарушения без уважительной причины установленного порядка рассмотрения обращений, ответственный исполнитель в течение 3 дней представляет объяснительную записку заведующему для принятия соответствующих мер.
- 4.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются. Обращения граждан считаются исполненными, если все поставленные вопросы рассмотрены, разрешены, либо по ним даны подробные разъяснения.
- 4.6. Подготовленные ответы на предложения, заявления, жалобы, подписывает заведующий Учреждением. В случае направления обращения на исполнение председателем Комитета ГМР, ответ подписывается председателем Комитета ГМР.
- 4.7. На обращения, поступившие из вышестоящих органов, должны направляться ответы в вышестоящий орган со ссылкой на их реквизиты и за подписью руководителя.
- 4.8. Решение о снятии с контроля обращения, принимает заведующий. На каждом обращении, по которому принято окончательное решение, ставится резолюция «в дело» или «согласовано» и личная подпись заведующего, либо уполномоченного на то заместителя.
- 4.9. Обращения граждан после рассмотрения и принятия решения должны быть возвращены делопроизводителю, со всеми относящимися к ним материалами для последующей регистрации и архивирования в отдельных папках.

5. Срок действия положения.

- 5.1. Срок действия данного положения неограничен.
- 5.2. При изменении нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность Учреждения в положение вносятся изменения в соответствии с установленным порядком.