

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 36 комбинированного вида»**

Рассмотрено:
на Общем собрании
протокол № 1 от 26.05.2014г.

Утверждено:
Приказом МБДОУ «Детский сад № 36
комбинированного вида»
№ 21 от 28.05.2014 г.



Регистрационный номер: 22

**ПОЛОЖЕНИЕ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ПОСТУПАЮЩИМИ ОБРАЩЕНИЯМИ
ГРАЖДАН**

пос.Кобринское
Гатчинский район

1. Общее положение

- 1.1. Настоящее положение регламентирует правила работы с поступающими обращениями граждан.
- 1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
- 1.3. В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации» расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.
- 1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан, ведётся учёт устных и письменных обращений граждан (приложение № 1).

2. Организация делопроизводства

- 2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
- 2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя.
- 2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на делопроизводителя.
- 2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим МБДОУ.
- 2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками структурных подразделений.

3. Прием и регистрация писем граждан

- 3.1. Все поступающие в МБДОУ обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления делопроизводителем в соответствии с должностными обязанностями.
- 3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.
- 3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой.
- 3.4. Поступившие письма граждан регистрируются в журнале учёта письменных обращений граждан.
Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения. Регистрационный номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

- 3.5. После регистрации обращения направляются заведующим для оформления резолюции с указанием подразделения, исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

- 4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции руководителя передаются на исполнение начальнику подразделения или конкретному исполнителю под роспись в учётной документации.
- 4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлён, но не более чем на один месяц, о чём исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.
- 4.3. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно проанализировать изложенные проблемы, принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.
- 4.4. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю.
При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:
- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки факта изложенных в обращении;
 - если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
 - сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.
- 4.5. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты:
Адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан

- 5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют заведующий МБДОУ и непосредственно — исполнитель.

6. Приём и рассмотрение устных обращений граждан

- 6.1. Приём граждан может осуществляться как по предварительной записи, так и без неё.
- 6.2. По результатам приёма все документы передаются заведующей, из документов, представленных заявителем, формируется дело.
- 6.3. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

7. Заключительные положения

7.1.Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся с изменением требований действующего законодательства.

7.2.Положение действует до принятия нового положения.

Журнал регистрации обращения граждан в
МБДОУ «Детский сад
№ 36комбинированного вида»

Начат: 01.06.2014

Окончен:

Учёт устных обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Первичное/вторичное обращение	ФИО заявителя	Место работы	Краткое содержание обращения	ФИО исполнителя	Дата исполнения
-------	----------------	-------------------------------	---------------	--------------	------------------------------	-----------------	-----------------

Учёт письменных обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Первичное/вторичное обращение	ФИО заявителя	Место работы	Краткое содержание обращения	ФИО исполнителя	Дата исполнения
-------	----------------	-------------------------------	---------------	--------------	------------------------------	-----------------	-----------------