Приложение №6 к приказу №8 от 10.01.2014

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ДЕТСКИЙ САД №8 КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| ПРИНЯТО  на Общем собрании  трудового коллектива  Протокол №1 от 10.01.2014 | УТВЕРЖДЕНО  Приказ №8 от «10» января 2014 г. |

**Положение ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ**

**С ПОСТУПАЮЩИМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**1. Общее положение**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать 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 Федеральным Законом «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.

**2. Организация делопроизводства**

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать 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 органы управления образованием 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 делопроизводителем в регистрационно-контрольных карточках и журнале учёта.

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 раздельно 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.