Наговицына
Ангелина Петровна

Подписан: Наговицына Ангелина Петровна
DN: ИНН=661212621831, СНИЛС=01519568855, E=cbo.zayceva@mail.ru, C=RU, S=Свердловская область, L=г. Каменск-Уральский, O="МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ""ДЕТСКИЙ САД № 46""", G=Ангелина Петровна, SN=Наговицына, OID.1.2.840.113549.1.9.2=1.2.643.3.61.1.1.6.502710.3.4.2.1, CN=Наговицына Ангелина Петровна
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: место подписания
Дата: 2021.06.17 12:23:21+05'00'
Foxit Reader Версия: 10.1.1

МНЕНИЕ УЧТЕНО:
Председатель ПК
Детского сада № 46
_____ С.М. Захарова
Протокол от 12.04.2017 № 6

УТВЕРЖДЕНО:
приказом заведующего
Детским садом № 46
от 02.05.2017 № 5

СОГЛАСОВАНО:
Общее собрание
Трудового коллектива работников
Детского сада № 46
Протокол от 18.04.2017 № 3

СОГЛАСОВАНО:
Совет родителей
Детского сада № 46
Протокол от 20.04.2017 № 2

Положение
о работе с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад № 46»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 46» (далее – Положение) разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 46» (далее – Детский сад).

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

1.3. Положение определяет порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в Детский сад; анализа порождающих их причин; контроля за сроками и качеством исполнения.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1.4.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Детский сад в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

1.4.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Детского сада, развитию общественных отношений.

1.4.3. 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 Детского сада и должностных лиц.

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

1.4.5. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод.

1.4.6. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или в пределах своих полномочий осуществляющий функции представителя Детского сада.

1.5. Настоящее положение вступает в силу с момента его подписания, действие неограниченное.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции Детского сада, сокращения количества

письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
2.2. Личный прием граждан осуществляется заведующим Детским садом и его заместителем, а также специалистами: фельдшером, медицинской сестрой, педагогом - психологом, музыкальным руководителем, инструктором по физической культуре по вопросам, входящим в их компетенцию. Прием проводится в соответствии с утвержденным графиком, который должен быть доведен до сведения граждан.
2.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
2.4. 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. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (см. Приложение № 1).
2.5. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее прием:
- 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;
- при удовлетворении обращения посетителя ему сообщается порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции заведующего Детским садом, гражданину дается объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.6. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию заведующего Детским садом, принимается письменное обращение.
2.7. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.
2.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать имя, фамилию, отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.
3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.
3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.
3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном правонарушении, направляется для проверки в правоохранительные органы.
3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других людей.
3.6. Обращение граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и настоящим Положением, в случае, если они

содержат фамилию, имя, отчество (при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.
3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
3.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то заведующий Детским садом или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.
3.10. 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 по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
3.11. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Детского сада, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
3.12. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.
3.13. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Детский сад в Журнале учета заявлений и обращений граждан (см. Приложение № 2).
3.14. Ответ на обращение подписывается заведующим Детским садом. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

4. Устная форма обращений граждан

4.1. Устные обращения к заведующему Детским садом поступают от граждан во время личного приема и посредством телефонной связи.
4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ дается, в устной форме.
4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, установленном данным Положением.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок 30 дней со дня регистрации.
5.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.
5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего Детским садом, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

5.4. Заместители заведующего и другие специалисты Детского сада по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
5.5. В исключительных случаях заведующий Детским садом вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение (если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов; если для рассмотрения обращения требуется проведение проверки).
5.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

6.Организация делопроизводства

6.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего Детским садом.
6.2. Прием поступивших обращений возлагается на руководителя Детского сада и/или лиц, его замещающих.
6.2.1. При приеме письменных обращений:
- проверяется правильность адресования;
- 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 или работы (учебы) адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

6.3. Все виды поступающих обращений должны быть зарегистрированы, согласно Приложениям № 1 и № 2.
6.4. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляет заведующий Детским садом.
6.5. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется должностными лицами, которые, при необходимости, составляют письменный ответ на обращение.
6.5. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Детского сада.

7. Контроль своевременного разрешения обращений граждан

7.1. Контроль исполнения обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 5 настоящего Положения.
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. Должностные лица должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и интересов граждан.
7.5. Количественный анализ и анализ характера обращений граждан проводится 2 раза в год.
7.6. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности.

8. Ответственность должностных лиц

8.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Детским садом.

8.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством РФ.

Приложение № 1

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующим Детским садом

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес_____

Телефон_____

Содержание устного обращения_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1.Кому отправлено (резолюция)

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

2.Дата исполнения_____

3.Дополнительный контроль_____

4.Снято с контроля_____

5.Результат_____

6.Дата, должность исполнителя_____

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх.№ от «____»_____20__ г.

Приложение № 2

Форма Журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации обращения	ФИО заявителя	Электронный адрес заявителя	Содержание вопроса	Должностное лицо Детского сада (ответственное за подготовку ответа заявителю)	Дата регистрации ответа заявителю

С Положением ознакомлены:

Дата	ФИО сотрудника	Подпись