

ПРИНЯТО:

на общем собрании
трудового коллектива
Протокол №1 от «27» августа 2018г.

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий
МБДОУ ДС №47 Успех»
О.В. Звонарева
Приказ №128 от 03.09.2018г.

**Порядок
работы с обращением граждан, участников образовательного процесса
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детского сада №47 «Успех»**

I. Общие положения

- 1.1. Порядок работы с обращениями граждан, участников образовательного процесса составлен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (с изменениями от 29.06.200 Юг №126-ФЗ, №227-ФЗ, от 07.05.2013г №80-ФЗ, от 02.07.2013г №182-ФЗ, от 24.11.2014г № 357-ФЗ).
- 1.2. Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №47 «Успех», далее ДОО, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением порядок отчетности о работе с письмами граждан.
- 1.3. **Обращение гражданина** (далее обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.
- 1.4 **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 1.5 **Заявление** - просьба гражданина в содействии и 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.
- 1.6 **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц. обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

II. Прием и регистрация письменного обращения граждан

- 2.1. Все поступающие в ДОО письменные обращения граждан принимаются работником (назначенным ответственным) и регистрируются в течении трех дней с момента их поступления.
- При этом:
- проверяется правильность корреспонденции,
 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются) и сохраняются в делах,
 - поступившие документы прикрепляются к тексту обращения.
- 2.2. Полученные подлинники документов об образовании, трудовые книжки и т.п., а так же ценные бумаги возвращаются гражданам по акту. 3. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.
- 2.4. Руководитель знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие

краткое изложение вопроса указания исполнителям по характеру, порядку и срокам исполнения, указывает подразделение в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.5. Ответственный работник, назначенный заведующим ДОО регистрирует письма граждан в журналах учета и на регистрационно-контрольных карточках, которые соответствующе заполняются.

Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой странице письма, в регистрационно-контрольной карточке указывается: фамилия и инициалы исполнителя, дата поступления обращения, которая дублируется со штампа. Если автор пересылает свое письмо через второе лицо, указывается его адрес и не указывается свой, если письмо подписано двумя или более авторами, то в графе «ФИО» карточки пишется «коллективное».

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется его исходящий номер и дата, вносится краткое содержание письма, делаются отметки о форме и сроке исполнения. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельная карточка. Если поступило несколько писем одного и того же содержания и одного автора, то в карточке об этом делается соответствующая отметка (2,3, и т.д.)

2.6. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. На карточках делается отметка «повторно» или «многократно». Повторными считаются обращения поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ответом. Повторные письма, как правило, ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.7. Письма одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.8. Регистрация предложений, заявлений и жалоб, поступивших от администрации органа местного самоуправления, городской думы, областного органа управления образованием и других вышестоящих организаций, депутатских писем производится на карточках с красной полосой.

III. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работнику ответственному за работу с обращениями граждан.

3.2. Должностное лицо при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязано:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы.
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений.
- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дает исполнитель за подписью заведующего ДОО.

О характере и форме ответа делается отметка в регистрационно-контрольных карточках, номер ответа состоит из порядкового регистрационного номера.

3.4. Письма бессмысленные по содержанию, а так же не корректное по тону, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.5. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. В регистрационно-контрольной карточке делается запись: «без подписи», территория указывается по штемпелю. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Если подпись заявителя не разборчива, то в карточке делается отметка «подпись неразборчива» Решение об исполнении такого обращения принимает руководитель ДОО.

3.6. Письменные обращения граждан в соответствии компетенции дошкольной организации

рассматриваются в течение **30 дней** со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.7. В тех случаях, когда для разрешения заявлений или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем ДОО, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

3.8. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними, с сообщением об этом автору письма.

IV. Контроль за работой с обращениями граждан

4.1. Контроль за работой с обращениями граждан осуществляют государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе ДОО, оказании помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав, выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно, получения материалов для анализа обращений и информации, а так же обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяет руководитель ДОО. Письма граждан, поступившие в ДОО, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляет работник ответственный за организацию работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан.

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб фиксируется в регистрационно-контрольных карточках.

4.5. Письма граждан, взятые на контроль, помечаются штампом «контроль» или знаком контроля «К», аналогичные отметки проставляются и на регистрационно-контрольных карточках. Предложения, заявления, и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

4.6. Исполнитель писем граждан тщательно анализирует полученные документы, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делается заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы в случае необходимости запрашивает необходимую информацию и вносит предложения руководителю ДОО, а так же направляет им аналитические письма.

4.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель ДОО. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть надпись: «В дело» и личная подпись руководителя.

4.8. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на ответственное должностное лицо.

V. Личный прием гражданина

5.1. Личный прием граждан в ДОО проводится руководителем или уполномоченным на то лицом. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

- 5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

VI. Организация делопроизводства

- 6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется работником ДОО и ведется отдельно от других видов делопроизводства.
- 6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждые предложения, заявления и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.
- 6.3. Дела с материалами переписки хранятся в текущем делопроизводстве.
- 6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.
- 6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.
- 6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей инструкцией.
- 6.7. Срок хранения заявлений, предложений или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением учетных карточек посетителей - пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям, жалобам граждан и сохранность документов возлагается на руководителя ДОО.

VII. Анализ работы предложениями, заявлениями и жалобами граждан

- 7.1. Должностное лицо систематически анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практически замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений, носит руководителю предложения по совершенствованию образования.
- 7.2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений, жалоб граждан по характеру и направляется заведующему ДОО для учета в работе и принятия мер.