

Муниципальное бюджетное
дошкольное образовательное
учреждение детский сад №67 «Умка»
(МБДОУ ДС №67)



Утверждаю
Заведующий МБДОУ ДС №67
О.В.Щеголева
Приказ от 20.07.2021г №371

ПОРЯДОК

«20» июля 2021г.

г. Нижневартовск

**работы с обращениями граждан,
участников образовательного
процесса МБДОУ ДС №67**

Порядок работы с обращениями граждан, участников образовательного процесса МБДОУ ДС № 67

1. Общие положения.

1.1. Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад №67 «Умка», далее МБДОУ, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.2. Порядок рассмотрения обращения граждан Российской Федерации определяется Федеральным законом от 21.04.2006 года № 59 ФЗ (с изменениями от 27.12.2018г)

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.
Предложение- обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения.

Заявление- обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

2. Прием и регистрация писем граждан.

2.1. Все поступающие в МДОУ документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются работником (специально назначенным руководителем ДОУ) в день 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 также ценные бумаги и деньги возвращаются гражданам по акту.
- 2.3. 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. Работник, назначенный заведующим МБДОУ, регистрирует письменные граждан в журналах учета (приложение 1) и на карточках письменного обращения (приложение 2), которые соответствующе заполняются. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой странице письма.
- В 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 имеющие 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.
- 2.9. 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.

3. 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 разъяснить порядок обжалования.

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

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

3.4. Письма бессмысленные по содержанию, а также не корректные 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 МБДОУ.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно довались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- Письменное обращение, поступившее в МБДОУ рассматривается в течении 30 дней, со дня регистрации письменного обращения
- В исключительных случаях, а так же в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4. Контроль за работой с обращениями граждан.

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе МБДОУ, 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 МБДОУ.

Письма граждан, поступившие в МБДОУ, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляет работник ответственный за делопроизводство.

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 МБДОУ, 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 МБДОУ. 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 ответственного за делопроизводство.

5. Прием граждан

5.1. Личный прием заявителей осуществляется руководителем МБДОУ

5.2. Управление в рамках организации личного приема руководителя ответственное лицо осуществляет:

- прием, оказание консультативной помощи заявителям в течение всего рабочего дня;

- предварительную запись на личный прием;
- документационное обеспечение личного приема, оформление карточки личного приема по форме (приложение 3), подборку материалов по предыдущим обращениям заявителей при повторном обращении.

- ведение делопроизводства и документооборота по обращениям заявителей на личном приеме.

5.3. Прием граждан осуществляется по графику.

5.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

5.5. Учет приема граждан производится в специальном журнале (приложение 4).

5.6. Назначенный работник дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб.

5.7. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема регистрируются, заносятся в карточку личного приема граждан и исполняются.

5.8. Ответственным лицом карточки личного приема регистрируются не позднее 1 рабочего дня с момента приема.

5.9. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан, в остальных случаях дается письменный ответ.

5.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Организация делопроизводства.

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется ответственным работником МБДОУ 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.
- 6.8. Ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям, жалобам граждан и сохранность документов возлагается на лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

7. 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 МБДОУ для учета в работе и принятия мер.

Карточка письменного обращения

№ _____ дата приема «__» _____ 202__ г.

Время начала и окончания личного приема ___ ч. ___ мин. / ___ ч. ___ мин.

Ф. И. О. заявителя _____

(или наименование объединение граждан, в том числе юридического лица)

Социальное положение: _____

Льготы: _____

Почтовый адрес, телефон: _____

Ответ отправить: _____

(указать адрес почтовый, адрес электронной почты, лично в руки, иной способ)

Содержание обращения _____

ФИО ответственного за работу с обращениями граждан: _____

ФИО исполнителя обращения: _____

Срок исполнения: «__» _____ 202__ г

Решение, принятое по обращению: _____

С согласия гражданина ответ на письменное обращение дан устно в ходе личного приема. Письменного ответа не требуется.

_____ (дата)

_____ (подпись гражданина)

_____ (ФИО гражданина)

Обращение зарегистрировано в журнале за № _____ от «__» _____ 202__ г

Дата ответа: _____ № _____ дата «__» _____ 202__ г

С контроля снято: «__» _____ 202__ г

_____ (подпись ведущего прием)

О.В.Щеголева
(ФИО ведущего прием)

Карточка личного приема граждан

№ _____ дата приема «__» _____ 202__ г.

Время начала и окончания личного приема ___ ч. ___ мин. / ___ ч. ___ мин.

Ф. И. О. заявителя _____

(или наименование объединение граждан, в том числе юридического лица)

Социальное положение: _____

Льготы: _____

Почтовый адрес, телефон: _____

Ответ отправить: _____

(указать адрес почтовый, адрес электронной почты, лично в руки, иной способ)

Содержание обращения _____

ФИО ответственного за работу с обращениями граждан: _____

ФИО исполнителя обращения: _____

Срок исполнения: «__» _____ 202__ г

Решение, принятое по обращению: _____

Обращение зарегистрировано в журнале за № _____ от «__» _____ 202__ г

Дата ответа: _____ № _____ дата «__» _____ 202__ г

С контроля снято: «__» _____ 202__ г

(подпись ведущего прием)

О.В.Щеголева
(ФИО ведущего прием)

