

СОГЛАСОВАНО
Председатель ППО
МБДОУ Детский сад № 113

М.И. Мухоморова
11.03.2015г.

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий МБДОУ
Детский сад № 113

(И.В. Томилова)

И.В. Томилова
11.03.2015г.

ПОРЯДОК работы с обращениями граждан

муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения
муниципального образования «Город Архангельск»
«Детский сад общеразвивающего вида
№ 113 «Ветерок»

Архангельск
2015г.

1. Общие положения

1.1.«Порядок работы с обращениями граждан (далее - Порядок) муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения муниципального образования «Город Архангельск» «Детский сад общеразвивающего вида № 113 «Ветерок» определяет и регламентирует организацию обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении муниципального образования «Город Архангельск» «Детский сад общеразвивающего вида № 113 «Ветерок» (далее – Учреждение).

1.2.Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями),
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
- Гражданским кодексом Российской Федерации.

1.3.Настоящий Порядок является локальным нормативным актом Учреждения (далее – локальные нормативные акты), регламентирующим образовательные отношения в Учреждении.

1.4.Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.5.Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Предложение – вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в Учреждении и других направлений.

Заявление - вид обращения гражданина (группы граждан) по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

Жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

1.6. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан заведующим Учреждением размещаются на информационном стенде в Учреждении и на официальном сайте Учреждения (далее – сайт Учреждение).

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- почтой России по адресу: 163060, г. Архангельск, дом 6 корпус 1;
- факсом: (8182) 20-30-13;
- электронной почтой по адресу: veterok-113@yandex.ru;
- по телефону: (8182) 20-27-93.

- самостоятельная передача заявителями письменных обращений проходит в кабинете № 3 по адресу: г. Архангельск, ул. Котласская д.6 корп.1 в часы работы заведующего Учреждением.

1.8. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

1.9. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

1.10. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и на сайте Учреждения.

2. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

2.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом - документоведом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

Служебные письма, то есть документы на официальных бланках или имеющие штамп учреждения (организации, предприятия), направляются заведующему Учреждением.

2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом.

2.3. При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к

письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма уполномоченным лицом подкальвается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

2.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

2.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение 3 (трёх) дней с даты их поступления в Журнал регистрации обращений граждан.

2.7. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

2.8. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата поступления обращения; Ф.И.О. заявителя; вопрос, по которому обращается заявитель; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения.

Регистрационный (входящий) номер состоит из порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный номер и дата поступления проставляются в правом нижнем углу первой страницы письма.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждому письму присваивается отдельный регистрационный номер.

Если поступило несколько писем одного и того же содержания и одного автора, то регистрационный номер присваивается один.

2.9. Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (от администрации, органа местного самоуправления, вышестоящей организации и т.д.), проставляются его исходящий номер и дата; вносится краткое содержание письма; делаются отметки о форме и сроке исполнения.

2.10. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению.

Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

2.11. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

2.12. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

2.13. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.14. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

2.15. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения заведующему Учреждением (далее – заведующий).

Заведующий знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюции, включающие краткое изложение вопроса (вопросов), указания исполнителям по характеру, порядку и срокам рассмотрения. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

2.16. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение **7 (семи) дней** со дня их регистрации (п.3 ст. 8 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ) пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение **15 (пятнадцати) дней** предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.17. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

2.18. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

2.19. В случаях, указанных в пункте 2.18 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

2.20. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину - о невозможности рассмотрения его обращения;
- о сообщении гражданину - о прекращении переписки.

2.21. Обращения, рассмотренные заведующим, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю заведующего или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

2.22. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении заведующего), согласовывается заместителем заведующего.

2.23. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

2.24. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

2.25. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

2.26. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

2.27. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за **5 (пять) дней** до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

2.28. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

2.29. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

2.30. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать **30 (тридцати) дней** со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

2.31. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 2.30. настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только заведующий, но не более чем на **30 (тридцать) дней**.

2.32. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

2.33. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

2.34. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- сослаться на номер и дату регистрации обращения;
- кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
- если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
- дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
- указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

2.35. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;

- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

2.36. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

2.37. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

2.38. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

2.39. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий.

2.40. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

2.41. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.42. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.43. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

2.44. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.

2.45. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.46. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.

2.47. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

3. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан

3.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Должностные лица Учреждения (далее – должностные лица) обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

3.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

3.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения;
- обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Учреждения;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

4. Организация работы по приёму граждан

4.1. Личный приём граждан осуществляется заведующим в соответствии с графиком (часами) приёма граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к заведующему по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика (часов) приёма. О личном приёме (дата, время, место) можно договориться с заведующим по телефону.

4.3. График (часы) приёма граждан заведующим размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде в Учреждении.

4.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

4.5. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов воспитанников, сотрудников, родителей (законных представителей).

4.6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

4.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.8. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.

4.11. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

4.12. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

4.13. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в Журнал регистрации личных обращений граждан.

4.14. Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения; Ф.И.О. обратившегося; тематика обращения; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения.

4.15. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований федерального закона от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

4.16. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется делопроизводителем.

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. Каждое предложение, заявление и жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов- подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) 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 делопроизводитель обязан передать по указанию заведующего все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.6. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящим Положением.

6.7. Срок хранения обращений (заявлений, предложений или жалоб граждан) и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, – 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом Федеральной архивной службой России.

6.8. Личная ответственность за состояние делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заведующего Учреждением.

7. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

7.1. Заведующий систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические 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.

7.2. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.