

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад компенсирующего вида № 90 «Айболит»

СОГЛАСОВАНО


Председатель ПК

 З.Е. Руденко
«09» декабря 2011 г.



УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий обязанности заведующего

 Л.И. Клёнова
Приказ от «09» декабря 2011 г. № 218

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ДСКВ № 90 «Айболит»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду компенсирующего вида № 90 «Айболит» (далее – Положение) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес учреждения или заведующего, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду компенсирующего вида № 90 «Айболит» (далее – ДОУ), осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями);
- Уставом учреждения;
- настоящим Положением.

1.3. В ДОУ рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции ДОУ, заведующего ДОУ, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами и Уставом ДОУ.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ДОУ;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ;
- 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 ДОУ, либо критика деятельности ДОУ;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в ДОУ

2.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.2. Заведующий (ответственное лицо, назначенное приказом) ведет прием по графику, который доводится до сведения участников образовательного процесса через информационный бюллетень в каждой возрастной группе и на общедоступном месте в фойе на 1 этаже здания ДООУ.

2.3. Заведующий, либо назначенное ответственное лицо ведущее прием выслушивает посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;

- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других учреждениях и у должностных лиц, за исключением органов дознания и органов предварительного следствия;

- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственной орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Заведующий вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан. В исключительных случаях заведующий, ответственное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

III. Требования к письменному обращению граждан в ДООУ

3.1. Гражданин в своем обращении указывает наименование учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомления о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в ДООУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке установленным федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

IV. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

4.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства ДООУ.

4.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в ДООУ включает следующие документы:

- журнал личного приема граждан участников образовательного процесса (приложение № 1 к Положению);

- документы личного приема граждан (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);

- журнал регистрации письменных обращений граждан участников образовательного процесса (приложение № 2);

- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

4.3. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются в течение трех дней, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение № 3 к Положению), рассматриваются заведующим и направляются на исполнение согласно резолюции.

4.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.

4.5. Ответственное лицо по приему предложений, заявлений, жалоб:

- составляет график приема граждан, участников образовательного процесса и следит за неукоснительным его выполнением;

- документально обеспечивает прием граждан, участников образовательного процесса, заполняет журнал регистрации приема граждан;

- проводит подбор необходимой информации, при повторных обращениях подбирает имеющийся материалы по предыдущим обращениям граждан;

- направляет корреспонденцию с предложениями, заявлениями, жалобами руководителю на рассмотрение и принятие решения.

4.6. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

4.7. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.8. Ответы на обращения граждан должны содержать:

- дату и регистрационный номер документа,

- фамилию и инициалы гражданина,

- его почтовый, электронный адрес (при наличии),

- текст документа (ответы на поставленные вопросы),

- наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись;

- инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

4.9. Контроль за соблюдением Положения в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет заведующий ДОУ.

4.10. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем также делается отметка в регистрационно-контрольных формах. Распоряжение о снятии с контроля дает заведующий ДОУ.

V. Личный приём граждан

5.1. Личный прием граждан проводится заведующим или уполномоченными на то лицами, согласно утвержденному заведующим графику. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании ДОУ на общедоступном месте в фойе на 1 этаже здания и в информационном бюллетене в каждой возрастной группе.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5.3. Содержание личного обращения заносится в контрольно – регистрационные карточки по форме (приложение № 4 к Положению), ответ может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Организацию проведения личного приема заведующего, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный заведующим работник.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы не входящие в компетенцию образовательного учреждения или должностного лица, 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. Ответственность

6.1. Обращение, поступившее в ДООУ подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Лица, виновные в нарушении настоящего положения несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения граждан

Заведующий осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в МБДОУ ДСКВ
№ 90 «Айболит»

**Форма журнала личного приема граждан участников
образовательного процесса**

№ п/п	Дата обра- щения	ФИО	№ докумен- та, удосто- веряющего личность	Форма ответа письменный/устный	Исполнитель	Дата снятия с контроля

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в МБДОУ ДСКВ
№ 90 «Айболит»

**Форма журнала регистрации письменных обращений граждан
участников образовательного процесса**

№ п/п	Дата посту- пления	Способ получения	ФИО	Ответ на- править	Вид до- кумента	Исполнитель	Отметка о контроле

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в МБДОУ ДСКВ
№ 90 «Айболит»

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад компенсирующего вида № 90 «Айболит»

Карточка письменного приема
Карточка № _____ от _____

Вид документа	(жалоба, предложение, заявление)	Приложение	(Отметка о контроле)
		(наименование приложений документов, кол – во стр.)	
Льготная категория*	Социальный состав	(служащий, рабочий, домохозяйка, безработный, студенты, т.д.)	
Фамилия	Имя	Отчество	
Место работы		Телефон	
Адрес			
Ответ направить	(указывается почтовый адрес, либо электронный адрес и др.)		
Куда адресовал заявитель	(руководителю учреждения _____)		
Откуда поступило	(способ поступления: почтой, электронной почтой, лично, через сайт)		
Регистрационный номер	от		
Тема			
Краткое содержание			
Куратор	Дата исполнения		
Исполнитель	Резолюция		
<hr/>			
Перенос срока	_____		
Дата ответа	_____		
С контроля снял:	_____		

* Льготная категория:

- афганцы
- вдовы
- ветераны труда
- инвалиды
- инвалиды труда
- инвалиды детства
- инвалиды ВОВ
- одинокие матери
- мигранты и беженцы
- многодетные семьи
- опекуны
- пострадавшие от пожара
- пострадавшие от радиации
- репрессированные
- семьи погибших
- участники ВОВ
- участники локальных войн
- МНС
- ветераны ВС
- семьи с детьми-инвалидами
- труженики тыла

Приложение 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в МБДОУ ДСКВ
№ 90 «Айболит»

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад компенсирующего вида № 90 «Айболит»

Карточка личного приёма граждан

от _____ № _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес _____

Льготная категория _____ Социальный статус _____

Место работы _____

Ответ направить _____

Тема _____

Краткое содержание _____

Руководитель _____ Дата исполнения _____
(Ф.И.О.)

Исполнитель _____

Резолюция _____

Перенос срока _____

Дата ответа _____

С контроля снял: _____
(подпись)