

СОГЛАСОВАНО

Председатель Совета ОУ


Ю.Р. Богачева
(протокол № 4 от 26.02.2020г.)

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ № 8 н.п. Шонгуй

М.В. Сушина
приказ № 3 от 28.02.2020г.



Положение о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан

**Муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения № 8 н. п. Шонгуй
Кольского района Мурманской области**

(МБДОУ № 8 н. п. Шонгуй)

Принято на заседании педагогического совета.
Протокол № 3 от 27.02.2020г.

н.п. Шонгуй

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении № 8н. п. Шонгуй Кольского района Мурманской области (далее – Учреждение) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- 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 (в редакции Федеральных законов от 29.11.2010г. № 126 – ФЗ, от 27.07.2010 № 227 –ФЗ, от 07.05.2013г. № 80 – ФЗ, от 02.07.2013г. № 182 -182 – ФЗ, от 22.11.2014г. № 357 – ФЗ, от 03.11.2015г. № 305 – ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного суда РФ от 18.07.2012г. № 19 –П).

1.3. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- через средства массовой информации.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет:

<https://detsad8.nubex.ru/>

2.2. Обращение может быть направлено в адрес Учреждения почтовым отправлением по адресу: 184368, Мурманская область, Кольский район, н.п. Шонгуй, ул. Комсомольская, д. 22.

2.3. Телефон/факс для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников организации: 8(81553)97-2-91.

2.4. На официальном сайте, информационных стендах Учреждения размещена следующая информация:

Личный прием граждан по вопросам организации и оказания помощи осуществляется заведующим Учреждения по установленному графику:

Четверг с 15.30 до 17.00, контактный телефон- 8(81553)97-2-91.

3. Прием, учет и регистрация обращений

3.1. Все полученные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются в течение одного дня с момента поступления (устные обращения – в момент поступления) в Журнале обращений граждан.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале учета обращений граждан в соответствии с настоящим Положением. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в Журнале учета обращений граждан.

3.2 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

3.3. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

3.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться:

- лично в Учреждение;
- по телефону,
- в письменном виде почтой,
- электронной почтой

4. Рассмотрение письменных обращений

4.1. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению,
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Учреждения,
- об оставлении обращения без пристра.

4.2. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

4.4. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения, уведомив об этом заявителя.

4.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

4.6. В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.7. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

4.8. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

4.9. Ответы по обращениям подписывает руководитель Учреждения.

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах

рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (Ответ на коллективное обращение отправляется ена имя первого пописавшего его лица или в отдельных случаях – каждому из подписавших обращение).

4.10. Отправление ответов без регистрации не допускается.

5. Организация личного приема

5.1. Прием граждан проводится руководителем Учреждения, заместителем руководителя ежедневно по установленному графику в свои рабочие часы.

5.2. Место, дни и часы приема граждан доводятся до сведения граждан через информационные стенды.

Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

5.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. Пожеланию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

5.4. 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 Журнале учета приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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.

5.7. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

6. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками их исполнения.

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

6.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен заведующим, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

6.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению Учреждения, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

6.5. Оперативный контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется работником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем

оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

7. Анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Обращения граждан систематически анализируются заведующим Учреждением по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- поступление обращений через федеральные и местные органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются на рассмотрение заведующему Учреждением.

7.3. Состояние работы с обращениями граждан в Учреждении проверяется при целевых проверках.

8. Хранение дел

8.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неразрешимые обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

8.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан хранятся 5 лет.

- с **Положением о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
в МБДОУ № 8 н.п. Шонгуй (утв. приказом № 21 от 28.02.2020г.)**
(название и реквизиты документа)
-

№ п/п	Должность	Ф. И. О.	Дата ознакомления	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				