

СОГЛАСОВАНО
Советом ОУ
Протокол № 3
от 27.06.2022 г.



УТВЕРЖДЕНО
приказом заведующего
МБДОУ № 24 с. Териберка
В. ТЕРИБЕРКА В. Семенихина
от 28.06.2022 г. № 21/2 -ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и приема граждан

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
№ 24 с. Териберка Кольского района Мурманской области

Принято на общем собрании трудового коллектива.
Протокол № 3 от 28.06.2022 г

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 24 с. Териберка 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: <http://mdou24teriberka.ucoz.ru/>

2.2. Обращение может быть направлено в адрес Учреждения почтовым отправлением по адресу: 184630, Мурманская область, Кольский район, с. Териберка, ул. Школьная, д.5 а.

2.3. Телефон/факс для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников организации: 8(81553)26-342

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. Вторник с 14.00 до 17.00, контактный телефон- 8(81553)26-342.

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 отражается 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 просмотра.

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 в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель образовательного учреждения или должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.6. 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.

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

4.8. 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 на имя

первого пописавшего его лица или в отдельных случаях – каждому из подписавших обращение).

4.9. Отправление ответов без регистрации не допускается.

4.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.11. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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. 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.

5.5. 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.

5.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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.

7.2. 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.

