МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ " ДЕТСКИЙ САД № 8"

Подписан: МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ " ДЕТСКИЙ САД № 8"
DN: ИНН=006666009078, СНИЛС=01306078298, ОГРН=1026600935206, STREET=Лермонтова 95, E=detsad-8@bk.ru, C=RU, S=Свердловская область, L=Каменск-Уральский, O="МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ""ДЕТСКИЙ САД № 8""", G=Марина Геннадьевна, SN=Емелина, T=Заведующий, CN="МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ""ДЕТСКИЙ САД № 8"""
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: место подписания
Дата: 2022-06-03 09:10:22
Foxit Reader Версия: 9.7.2

Утверждено
приказом заведующего Детским садом № 8
от «30» мая 2016 г. № 74

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8»

Каменск-Уральский
2016

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетном дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 8» (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 № 138-ФЗ.

1.4. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Учреждения, регламентирующим образовательные отношения в Учреждении и распространяется на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.5. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- ***обращение граждан*** (далее - обращение) – направленные в Учреждение заявление или жалоба, а так же устное обращение;
- ***предложение*** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;
- ***заявление*** – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении Федерального закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», недостатках в работе Учреждения, должностных лиц;
- ***жалоба*** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или 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 руководителем Учреждения размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (http://detsad8.k-ur.ru/ (далее – сайт Учреждения)).

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

1) почтой России по адресу: 623414, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Лермонтова, 95;
2) электронной почтой по адресу: detsad-8@bk.ru
3) по телефону: (3439)38-59-29;
4) Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 623414, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Лермонтова, 95; передается руководителю Учреждения или лицу, исполняющему его обязанности.

1.8. График работы руководителя Учреждения: понедельник – пятница, с 8.30 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

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

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

1.11. С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим Положением Учреждение размещает его на официальном сайте Учреждения.

1.12. Срок действия Положения не ограничен. Данное Положение действует до принятия нового.

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

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

1) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

4) получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

5) 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;

6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

2) 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;

3) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. 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.

2.4.Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

1) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

2) чёткость в изложении информации;

3) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

4) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

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

1) обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения;

2) обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Учреждения;

3) обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

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

3.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

3.2. 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 работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3.3. При приёме письменных обращений:

1) проверяется правильность адресности корреспонденции;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

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

1) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

2) при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

3) 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.

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

3.6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления.

3.7. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

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

3.9. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.10. 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.

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

3.12. 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 ставится на контроль.

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

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

3.15. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Учреждения.

3.16. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.17. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

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

2) 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;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

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

1) принятии к рассмотрению;

2) направлении в другие организации и учреждения;

3) приобщении к ранее поступившему обращению;

4) сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения.

3.19. 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.

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

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

3.22. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

1) сослаться на номер и дату регистрации обращения;

2) кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);

3) если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится раздельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;

4) при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 3.19 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);

5) дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;

6) 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).

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

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

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

4. Организация работы по приёму граждан

4.1. Личный приём граждан осуществляется руководителем в соответствии с графиком приёма граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

4.3. График приёма граждан руководителем 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 его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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

4.11. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

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

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

1) 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;

2) 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. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

1. Руководитель 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.

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