

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 193-ос от 01.09.2023 г.

Заведующий _____ В. М. Девивье

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
детском саду общеразвивающего вида № 103 г. Томска.

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

Настоящий Порядок распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.2. Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МАДОУ, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Порядке применяются следующие основные понятия:

- обращения граждан индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном в настоящем Порядке;
- предложения обращения граждан, в которых содержатся рекомендации, конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности МАДОУ на совершенствование и решение вопросов в социально-экономической и иных сферах деятельности учреждения;
- заявления обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и других правовых актах, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод;
- сообщения о нарушении законов, иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МАДОУ должностных лиц, либо критика их деятельности;
- жалобы обращения граждан, в которых содержатся просьба о восстановлении или защите их прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц МАДОУ, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса;
- критика в адрес МАДОУ, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренных законом действий произошло, по мнению заявителей, нарушение их субъективных прав.

1.5. В соответствии со ст.45 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

2. Организация делопроизводства

- 2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.
- 2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан возлагается на заведующего МАДОУ.
- 2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется делопроизводителем МАДОУ.
- 2.4. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется заведующим МАДОУ.
- 2.5. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками МАДОУ.

3. Прием и регистрация писем граждан

- 3.1. Все поступающие в МАДОУ обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления делопроизводителем МАДОУ в соответствии с должностными обязанностями.
- 3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.
- 3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.
- 3.4. Поступившие письма граждан регистрируются делопроизводителем МАДОУ в книге регистраций обращений граждан:
 - регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера (порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года), даты регистрации;
 - если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер;
 - если письмо переслано, то в книге регистраций обращений граждан указывается, откуда оно поступило (от Администрации Города Томска, городской прокуратуры, департамента образования администрации Города Томска и т.д.).
- 3.5. После регистрации обращения направляются заведующему МАДОУ для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

- 4.1. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующим МАДОУ передаются на исполнение конкретному исполнителю под «рукопись» в учетной документации.
- 4.2. Письменное обращение граждан рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются. В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю. При этом ответ на обращение ставится секретарем «на контроль».
- 4.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными. Анонимные письма, а также письма, бессмысленные по содержанию, некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.
- 4.4. МАДОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.5. Если 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.

4.6. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью заведующего МАДОУ. Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью заведующего образовательного учреждения.

4.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. 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, заведующий МАДОУ либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.10. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны: - внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса; - принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.11. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования: - кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении; - если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу; - сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.12. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

5. Контроль за работой с письменными обращениями граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяет заведующий МАДОУ. Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» на титульном листе. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в журнале учета секретарем.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке. Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в журнал учёта обращений граждан.

5.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля принимает заведующий МАДОУ. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.6. Ответы в вышестоящие организации, редакции газет и журналов подписываются заведующим МАДОУ, в его отсутствие – исполняющим обязанности заведующего МАДОУ.

6. Рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Приём устных обращений по контактному телефону МАДОУ ведется администрацией образовательного учреждения, которыми дается консультация.

6.2. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

6.3. На устное обращение граждан даётся устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

6.4. Устные обращения, содержащие критические замечания в адрес МАДОУ, сотрудников образовательного учреждения или по улучшению их деятельности, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до заведующего МАДОУ для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением.

6.5. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

7. Личный прием

7.1. Прием граждан в МАДОУ может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее. Заведующий ведет прием по графику. В его отсутствие прием осуществляет его заместители или старшие воспитатели.

7.2. Информация о месте и времени приёма по личным вопросам размещается на двери кабинета заведующего МАДОУ, а также на официальном сайте учреждения.

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4. Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема посетителей.

7.5. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения граждан. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Записи в журнале обращения граждан производят лица, ведущие приём.

7.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

7.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

8.2. Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с Федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан, заведующему МАДОУ в течение 30 (тридцати) дней.

8.3. В случаях, если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем

на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.4. МАДОУ вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях: - в случае подачи анонимного обращения;

- в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Томской области, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

- в случае, если у МАДОУ имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу. В этих случаях гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме, в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;

- решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее, чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

9.4. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

9.5. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами. Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.6. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

10. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

10.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены делопроизводителю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

10.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

10.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

10.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

10.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается заведующим МАДОУ.

11. Ответственность за нарушение Положения

11.1. Нарушение требований настоящего Положения, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА № 103 Г.
ТОМСКА**, Девивье Валентина Мироновна, Заведующий

01.09.23 06:10 (MSK)

Сертификат 3940D65D0555715441FF8D70C56D548E