

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ РЕБЁНКА – ДЕТСКИЙ САД № 82 г. ТОМСКА**

ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации работы с обращениями граждан в муниципальном автономном
дошкольном образовательном учреждении центре развития ребёнка –
детском саду № 82 г. Томска**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении центре развития ребёнка – детском саду № 82 г. Томска (далее по тексту – Положение) разработано 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.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении центре развития ребёнка – детском саду № 82 г. Томска (далее – МАДОУ № 82), 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 Положении.

В настоящем Положении 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 настоящим Положением;

- **предложения** — обращения граждан, в которых содержатся *рекомендации, конкретные меры*, направленные на улучшение организации и деятельности МАДОУ № 82, 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 другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод; *сообщения* о нарушении законов, иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МАДОУ № 82, должностных лиц, либо *критика* их деятельности;

- **жалобы** - обращения граждан, в которых содержатся *требования* 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 № 82, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса; **критика** в адрес МАДОУ № 82, 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 № 82.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется делопроизводителем МАДОУ № 82.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим МАДОУ № 82.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками МАДОУ № 82.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в МАДОУ № 82 обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления делопроизводителем МАДОУ № 82 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 № 82 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 № 82 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 № 82 передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не - позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя.

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 № 82 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 № 82. Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации и депутатам, оформляются в обязательном порядке, за подписью директора 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 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 многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МАДОУ № 82 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 № 82. 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 № 82. 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 № 82, в его отсутствие – исполняющим обязанности заведующего МАДОУ № 82.

6. Рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Приём устных обращений по контактными телефонам МАДОУ № 82 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 № 82, сотрудников образовательного учреждения или по улучшению их деятельности, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до заведующего МАДОУ № 82 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 писем граждан.

7. Личный прием

7.1. Прием граждан в МАДОУ № 82 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 № 82, 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 учёта приёма посетителей. 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 приёма посетителей 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 МАДОУ № 82, 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, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в МАДОУ № 82.

8.2. Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с Федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан заведующему МАДОУ № 82 в течение 30 (тридцати) дней.

8.3. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены заведующим МАДОУ № 82 или исполняющим обязанности заведующего МАДОУ № 82, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

8.4. МАДОУ № 82 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 № 82 имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой 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 № 82.

11. Ответственность за нарушение Положения

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.