

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в МДОУ № 8 «Колосок»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МДОУ № 8 «Колосок» (далее – Порядок рассмотрения обращений) разработан в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в МДОУ № 8 «Колосок» (далее – учреждение).

Порядок рассмотрения обращений устанавливает систему работы по централизованному учёту, организации рассмотрения обращений граждан и анализу их содержания, а также основные правила подготовки и оформления документов, необходимых для осуществления задач и функций учреждения по работе с обращениями граждан.

1.2. Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, и коллективными, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. В настоящем Положении используются следующие основные термины:
обращение гражданина (далее - обращение) – направленные заведующему или другому должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ДОУ.

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ;
заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод

других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ДОУ и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

форма электронного документа - форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

должностное лицо, постоянно или временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДОУ.

Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя или более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);
Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
Законом Ярославской области от 1 октября 2010 г. № 30-з «Устав Ярославской области»;
Порядком рассмотрения обращений.

2. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении.

2.1. Обращения могут быть направлены заявителями в МДОУ следующими способами:

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования;

доставлено лично заявителем или его представителем.

Почтовый адрес МДОУ № 8 «Колосок»: Центральная, д. 7, п. Фоминское, Тутаевский район, 152309.

Телефон (факс): 8(48533) 4-01-90

Официальный электронный адрес: 8kolosok1@mail.ru

Адрес страницы МДОУ № 8 «Колосок» на официальном портале органов

Государственной власти Ярославской области: <http://ds8-tmr.edu.yar.ru/>

2.2. Заявитель в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МДОУ, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в МДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Порядком рассмотрения обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа; и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. Заявитель с момента приёма его обращения имеет право с учётом режима работы МДОУ лично обратиться в МДОУ за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования.

Телефоны для справок: (48533) 4-01-90.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МДОУ уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его местожительства, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МДОУ, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника МДОУ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.4. На информационном стенде в здании МДОУ и в информационных системах общего пользования размещается следующая информация:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

Порядок рассмотрения обращений;

график приёма граждан должностными лицами МДОУ;

номера телефонов для получения справочной информации;

образец обращения.

3. Регистрация обращений граждан

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МДОУ в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Все поступающие в МДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в МДОУ или должностному лицу. Регистрация осуществляется централизованно делопроизводителем. Двойная регистрация обращений граждан в МДОУ не допускается.

Регистрационный индекс указывается в регистрационном штампе или в отметке о регистрации, которая проставляется в нижнем правом углу обращения гражданина. Регистрационный номер включает текущий номер обращения и индекс дела по номенклатуре.

Для регистрации письменных обращений граждан используется журнал регистрации обращений граждан, содержащий следующие разделы:

- дата регистрации обращения;
- индекс регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- краткое содержание обращения;
- резолюция или кому направлен документ;
- отметка об исполнении документа;
- отметка о направлении документа в дело.

Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

При поступлении письменного обращения гражданина по вопросу, на который ему давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала регистрации указывается регистрационный номер первого обращения.

В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка или штамп «Повторно»

Зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан передаются заведующему на рассмотрение.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Письменные обращения, содержащие вопросы решение которых не входит в компетенцию МДОУ, подлежат пересылке в течение 7 дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4 и 4.8. настоящего Положения.

4.2. Обращение, поступившее в МДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.3. Письменные обращения граждан рассматриваются руководителем самостоятельно либо направляются делопроизводителем в соответствии с резолюцией руководителя на рассмотрение исполнителю. Передача писем (телеграмм) от одного исполнителя другому осуществляются через делопроизводителя или с его уведомлением.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.5. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.3. невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.6. Письма (телеграммы) граждан рассматриваются исполнителями в течение 30 дней со дня их регистрации в МДОУ.

В исключительных случаях руководитель МДОУ в праве продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

В случае необходимости руководитель МДОУ вправе обращаться в организации, учреждения и предприятия, а также органы местного самоуправления и др. с требованием о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, за исключением доку-

ментов, материалов, содержащих государственную или охраняемую государством тайну для которых установлен особый порядок предоставления.

4.7. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

4.8. Ответы должны быть аргументированными, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации.

Если в удовлетворении обращения гражданина отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения ставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

4.9. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма ДОУ, подписываются руководителем или уполномоченным на то лицо, и направляются по адресу, указанному в обращении гражданина.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившие в ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.10. На втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также, при необходимости, проставляются визы руководителей, участвующих в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

4.11. Обращения граждан, после их рассмотрения исполнителями, возвращаются со всеми относящимися к ним материалами и ответом заявителю делопроизводителю, который формирует их вместе в дело.

4.12. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка о направлении документа в дело: «В дело 00-00», дата и личная подпись должностного лица направившего документ в дело. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на обращения граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.13. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

5.1. Обращения граждан, поступившие в МДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а руководителем МДОУ принимается решение о списании данного обращения в дело («В дело»)

5.3. Если в указанном 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.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель ДОУ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются руководителем.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует их в дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить обращение заведующей ДООУ.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

6. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

6.1. При рассмотрении обращения в МДОУ гражданин имеет право:

6.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

6.1.2. Знакомится с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, или если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 4.4., 4.8. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления, другие организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействия), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. Личный прием граждан в МДОУ проводится заведующим или исполняющим обязанности заведующего. Информация об установленных для приема днях и часах помещается на информационный стенд с целью доведения до сведения населения.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию руководителя ДООУ, гражданину рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации приема 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 журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль

8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщаются о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на контроль.

8.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» или «К» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ»

8.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах руководителя МДОУ, готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Ответы подписываются руководителем МДОУ. Руководитель вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения в дело.

8.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает руководитель МДОУ.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Делопроизводитель в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует руководителя ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

9.2. Руководитель МДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, и с участием гражданина, направившего обращения;

- имеет право создать комиссию по рассмотрению обращения гражданина, принять решение о рассмотрении обращения с выездом на место;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией;

- обеспечивает систематический анализ и обобщение письменных и устных обращений, обеспечивает мониторинг их количества и тематики и проводимой в МДОУ работы с ними.

9.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Делопроизводитель:

осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

вносит в номенклатуру дела, регламентирующие работу с устными и письменными обращениями граждан;

несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан.

10.2. Предложения, заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением хранятся в организации 5 лет, предложения, письма творческого характера, о серьезных недостатках и злоупотребления – постоянно. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты регистрации последнего обращения (статьи 56-б, 56-в Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации», с указанием сроков хранения, утвержденного Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. – далее Перечня). В необходимых случаях экспертной комиссией ДОУ может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

Срок хранения журнала регистрации обращений граждан – 5 лет (статья 72-в Перечня), журнала

личного приема граждан – 3 года (статья 75-а Перечня) после их окончания.

10.3. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с Перечнем.

10.4. Хранение обращений граждан и документов по их рассмотрению у исполнителей запрещается.

10.5. Обращения граждан могут направляться в архив МДОУ без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию. Решение о списании указанных обращений в дело принимает руководитель МДОУ.

11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя при рассмотрении обращения по решению суда. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда