

МАДОУ «Детский сад №12 «Малышок»

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад общеразвивающего вида № 12 «Малышок» с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию воспитанников»
624038, Свердловская область, Белоярский район, с. Кочневское, ул. Ударников, 6

Согласовано:
Председатель ПО

Спицына С.Н. *Спицына*

Утверждаю:
Заведующий

Неволина Г.М. *от 02.12.2013г.*



ПОЛОЖЕНИЕ №2 о рассмотрении обращений граждан в МАДОУ «Детский сад №12 «Малышок»

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящее Положение рассмотрения обращений граждан в МАДОУ «Детский сад №12 «Малышок» (далее ДОУ) разработан в соответствии с ФЗ от 02.05.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», номенклатурой ДОУ.
- 1.2. В ДОУ рассматриваются обращения граждан по всем вопросам, отнесенным в соответствии с Конституцией РФ, федеральными законами и законами Свердловской области, настоящим Положением.
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан производится заведующим ДОУ, общественным инспектором по охране прав ребёнка, председателем ПО. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется общественным инспектором по охране прав ребёнка ДОУ.
- 1.4. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами; обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами и законами Свердловской области.

2. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан.

- 2.1. Письменное обращение, поступившее в ДОУ в соответствии с законодательством, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок функции.
- 2.2. При приёме и первичной обработке документов делопроизводителем ДОУ:
 - проверяется правильность адресования корреспонденции;
 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
 - проводится сверка реестров на корреспонденцию, регистрация входящей документации;
 - ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 2.3. Приём письменных обращений от граждан производится в любой день документоведем ДОУ. **Не принимаются** (не рассматриваются) обращения, не содержащие ФИО и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдаётся расписка с указанием даты приёма обращения,

количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземпляров не делается.

2.4. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращения граждан, поступившие по факсу, электронной почтой принимаются и учитываются в журнале.

3. Регистрация поступивших обращений.

3.1. Руководитель ДООУ производит регистрацию обращения граждан в течение трёх дней с момента поступления с использованием регистрационно-контрольных карточек и журнала регистрации.

3.2. На поступивших в ДООУ обращениях, в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп или входящий номер (штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение).

3.3. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указывается ФИО и его адрес; если коллективное обращение, то регистрируются первые ФИО (2-3), в том числе и автор, в адрес которого просят направить ответ;
- отмечается тип доставки обращения. Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого заявления истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

3.4. Поступившие обращения после регистрации и визирования заведующего ДООУ передаются общественному инспектору, осуществляющим их дальнейшее рассмотрение.

3.5. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц не рассматриваются. В необходимых случаях делопроизводитель ДООУ направляет такие письма в правоохранительные органы.

3.6. Письма бессмысленные по содержанию, списываются в дело делопроизводителем. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

4. Направление обращения на рассмотрение.

4.1. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

4.2. Письма с просьбами о личном приёме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости автору направляется сообщение о порядке работы заведующего ДООУ, а заявления оформляются в дело, как исполненные.

4.3. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции ДООУ, то обращение списывается в дело с уведомлением об этом обратившегося гражданина или в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос. Обращения, присланные не по принадлежности, возвращаются в направившую организацию.

5. Рассмотрения обращений в структурных подразделениях управления образования.

5.1. Обращения, не требующие специального изучения и проверки, разрешаются в сокращённые сроки- не позднее 15 дней.

5.2. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий или иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

5.3. Обращения, не требующие специального изучения и проверки, разрешаются в сокращённые сроки – не позднее 15 дней.

5.4. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий или иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя или иных юридических и физических лиц.

5.6. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чём уведомляется заявитель.

5.7. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.8. Все сотрудники ДООУ, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрение обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

5.9. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется заведующий ДООУ.

5.10. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику.

6. Продление срока рассмотрения обращения граждан.

6.1. В случае, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.