

Утверждаю:

Приказом заведующей МБДОУ № 2
«Белочка» г. Невинномысска
№ 29 от « 28» августа 2020г.

**Положение о работе с письмами и обращениями граждан» в
МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 26 «Белочка» города
Невинномысска**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок в работе с обращениями граждан Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 26 «Белочка» города Невинномысска (далее ДОУ).

1.2. Положение о работе с обращениями граждан разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями от 8 декабря 2020 года;

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ с изменениями от 27.12.2018г.

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. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДОУ.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на старшего воспитателя ДООУ.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим ДООУ.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется старшим воспитателем ДООУ и иными специалистами, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДООУ лицом принимающим обращение граждан.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующего ДООУ передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ДООУ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

2.7. Старший воспитатель и другие специалисты ДООУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в ДООУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях заведующий ДООУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается заведующим ДООУ. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется лицом принимающим обращения граждан после того, как письмо подписано. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим ДООУ и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

3.4 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующим ДООУ.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационном журнале.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы, связанные с личным приемом граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его подписания. действие неограниченное.