



УТВЕЖДЕН

Заведующий

МАДОУ

г. Нижневартовска ДС №41

«Росинка»

Роза Р.А.Ротова

Приказ № 149 от 30.08.2017г.

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МАДОУ г. НИЖНЕВАРТОВСКА ДС №41 «РОСИНКА»

I. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №41 «Росинка» (далее – Порядок) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающих в адрес заведующего учреждения, а также осуществление контроля за соблюдением Порядка.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №41 «Росинка» (далее – МАДОУ) осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;

- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Заведующим МАДОУ рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции заведующего, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Уставом МАДОУ.

II. Приём и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи на официальный номер факса МАДОУ.

2.2. Письменные обращения граждан в адрес МАДОУ поступающие непосредственно от граждан, принимаются и регистрируются ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

2.3. По просьбе обратившегося гражданина ему выдаётся уведомление о получении письменного обращения. Примерная форма уведомления о получении письменного обращения приведена в приложении 1 к настоящему Порядку.

2.4. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.5. Если обращение поступило повторно, делается отметка о повторном поступлении обращения и к нему приобщаются копии материалов предыдущих обращений.

2.6. При поступлении дубликата обращения делается отметка о его поступлении. Дубликат обращения приобщается к материалам обращения.

2.7. Регистрация письменных обращений граждан производится путём присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению в течение трёх дней с момента их поступления. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.8. Ответственный проверяет правильность адресования обращения, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность, заводит карточку обращения.

III. Направление обращения на рассмотрение должностному лицу

3.1. После регистрации, обращение гражданина вместе с карточкой передаётся заведующему для рассмотрения, определения исполнителя и нанесения поручения по обращению в тот же день или на следующий рабочий день. Срок для определения исполнителей и нанесения поручений по обращению не может превышать 7 дней, которые входят в основной (30 дней) срок рассмотрения обращения со дня его регистрации. В поручении указываются фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись.

3.2. По письменному обращению, содержащему вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего, составляется письмо в соответствующий органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов для дачи компетентного ответа по поставленному вопросу. После получения ответа, оно с сопроводительным письмом подписанным заведующим, направляется адресату по адресу, указанному адресатом, после чего письменное обращение снимается с контроля.

IV. Рассмотрение обращений граждан в МАДОУ

4.1. Заведующий при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц по компетенции;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.2. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

4.3. В установленный 30-дневный срок входит время на визирование (определение исполнителей и нанесение поручений), рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, его возможное согласование, подписание и направление ответа гражданину.

4.4. Заведующий вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

4.5. Право продления срока рассмотрения обращения, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", предоставляется не более чем

на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждан уведомляется письменно.

4.6. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет её заведующему.

4.7. На основании служебной записки заведующим принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, исполнитель обязан за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения согласовать продление срока.

V. Оформление ответов на обращения граждан

5.1. Ответы на обращения подписывает заведующий МАДОУ.

5.2. Подготовку ответа обеспечивает должностное лицо в соответствии с поручением по обращению. В случае, если в поручении указано несколько исполнителей (должностных лиц), ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в поручении по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется по почтовому адресу гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

5.4. Подлинники обращений в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нём указывается срок подготовки окончательного ответа.

5.6. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

5.7. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Ответы на обращения граждан оформляются в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

5.9. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.10. Ответ на обращение не дается:

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

VI. Личный приём граждан

6.1. Личный приём граждан заведующим проводится в соответствии с графиком личного приёма граждан. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании МАДОУ на общедоступном месте.

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

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

6.6. Рассмотрение устного обращения считается завершённым, когда гражданину дан устный ответ (по его согласию).

VII. Анализ обращений

7.1. Ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан:

- ежемесячно в срок до 03 числа следующего месяца формировать отчет о результатах рассмотрения обращений граждан на портале ССТУ.РФ.
- ежеквартально и по мере необходимости анализирует причины, характер, содержание обращений и представляет информацию о состоянии работы с обращениями заведующему МАДОУ.

VIII. Контроль за соблюдением Порядка работы с обращениями граждан

8.1. Организация делопроизводства по обращениям граждан и контроля за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан в МАДОУ осуществляется заведующим.

Приложение 1 к
Порядку работы с
обращениями граждан
в МАДОУ ДС №41

Уведомление о получении письменного обращения гражданина

Выдано _____
(фамилия, имя, отчество)

Ваше обращение принято " ____ " _____ 20__ года на ____ листах.

Принял обращение _____
(фамилия, имя, отчество, должность)

Контактный телефон для получения справочной информации о ходе
рассмотрения обращения:

" ____ " _____ 20__ год _____