

УТВЕРЖДЕНО

Приказом №14 от 01.03.2017

МБДОУ Петряксинский детский сад


Г.А.Аляутдинова

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан
в МБДОУ Петряксинский детский сад

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок в работе с обращениями граждан Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Петряксинский детский сад (далее ДООУ).

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»;

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

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 ДООУ.

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.

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 заведующего 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 ДОУ, который, при необходимости, составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОУ в журнале учета.

2.5. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующего ДОУ передаются на исполнение.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ДОУ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

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

2.10. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим ДОУ.

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.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующим ДОУ.

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.

5. Заключительные положения

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