

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ УЧАСТНИКОВ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА
В МАДОУ Г.НИЖНЕВАРТОВСКА ДС №40 «ЗОЛОТАЯ РЫБКА»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан для МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 40 "Золотая рыбка" (далее – дошкольное учреждение) в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Порядок определяет учет, регистрацию, рассмотрение обращений, контроль их исполнения, организацию личного приема граждан в дошкольном учреждении.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в дошкольное учреждение коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей используются следующие основные термины:

Обращение участника образовательного процесса (далее обращение), направленное в дошкольное учреждение, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности дошкольного учреждения, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе дошкольного учреждения, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками дошкольного учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.5. Срок данного порядка не ограничен, действует до принятия нового. Изменения в настоящий порядок вносятся при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письменными и устными обращениями обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениям участников образовательного процесса возлагается на **руководителя** дошкольным учреждением.

2.3. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется назначенным работником дошкольного учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется руководителем дошкольного учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям осуществляется назначенными работниками дошкольного учреждения.

3. Прием и регистрация письменных (электронных) обращений

3.1. Все поступающие в дошкольное учреждение обращения принимаются и регистрируются в журналах регистрации обращений участников образовательного процесса (приложения 1, 2) в день их поступления, назначенным руководителем дошкольного учреждения, ответственным работником дошкольного учреждения.

3.2. При приеме письменных (электронных) обращений:

- проверяется правильность адреса;
- письма с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзным организации) не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов;
- письменные обращения граждан, в которых нет подписи, фамилии не указана или написана неразборчиво, не содержащие данных о месте жительства или работы (учебы) адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.3. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

3.4. Письменные (электронные) обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.5. Поступившие обращения регистрируются назначенным работником дошкольного учреждения в журналах регистрации обращений участников образовательного процесса (приложения 1, 2), оформляются регистрационно-контрольные карточки (приложение 3).

Регистрационный (входящий) номер письма состоит из первой буквы фамилии корреспондента и порядкового номера поступившего обращения.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журналах регистрации обращений участников образовательного процесса и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

После регистрации обращения направляются руководителю дошкольным учреждением для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Требования к обращению

4.1. Письменное обращение должно содержать наименование дошкольного учреждения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) заявитель может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: 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. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

4.4. Ответ на обращение не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

4.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 4.1. -4.3. настоящего порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

4.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

5.1. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется назначенным работником дошкольного учреждения в журнале регистрации письменных (электронных) обращений граждан (участников образовательного процесса (приложение 2)).

5.2. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений осуществляется руководителем дошкольного учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.3. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

5.4. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

5.5. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

5.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.8. Если для рассмотрения обращения требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в дошкольном учреждении.

5.10. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и

доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и номер телефона исполнителя.

6. Организация личного приема граждан; порядок рассмотрения устных обращений

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции дошкольного учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

6.2. Прием граждан осуществляется руководителем МАДОУ города Нижневартовска ДС №40 «Золотая рыбка». При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей или других работников дошкольного учреждения.

6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт дошкольного учреждения.

6.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.5. Содержание устного обращения регистрируется в журнале регистрации устных обращений (приложение 1) и заносится в регистрационно-контрольную карточку (приложение 4). 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

7. Обобщение и анализ письменных (электронных) и устных обращений граждан

7.1. Руководитель дошкольного учреждения или по его поручению другие должностные лица систематически анализируют и обобщают предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания с целью: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

7.2. Обобщение обращений осуществляется по направлениям работы (по классификатору тем), проводится количественный анализ всех поступивших обращений. Материалы оформляются в виде таблиц (приложения 5-6).

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по кварталам).

8. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

8.1. Обращения граждан, копии ответов (оригинал направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел дошкольного учреждения.

8.2. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается руководителем дошкольного учреждения.

9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений участников образовательного процесса возлагается на руководителя дошкольного учреждения.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя дошкольного учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений.

9.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление

недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Порядку
организации работы с обращениями
участников образовательного процесса
в МАДОУ г.Нижевартовска ДС №40 «Золотая рыбка»

Журнал устных обращений участников образовательного процесса

№ п\п	Способ и дата обращения	ФИО, адрес, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результат приёма (принято решение)	ФИО, должность лица, проводившего приём
1	2	3	4	5	6

Приложение 2
к Порядку
организации работы с обращениями
участников образовательного процесса
в МАДОУ г.Нижевартовска ДС №40 «Золотая рыбка»

Журнал письменных (электронных) обращений участников образовательного процесса

№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина	Вид обращения (жалоба, заявление, предложение)	Канал обращения (электронная почта, письменное заявление)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 3
к Порядку
организации работы с обращениями
участников образовательного процесса
в МАДОУ г.Нижевартовска ДС №40 «Золотая рыбка»

**Информация о тематике и результатах рассмотрения устных обращений граждан
МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 40 «Золотая рыбка»
за _____ квартал 20__ г**

№ п\п	Тематика вопросов	Количество устных обращений	Результаты рассмотрения устных обращений			
			Решено положительно	Дано разъяснения	Отказано	Находится в работе
1	2	3	4	5	6	7
1.	Образование:					
1.1.	Организация образовательного процесса					
1.2.	Организация медицинского обслуживания					
1.3.	Организация питания					
1.4.	Социально-педагогическая работа					
1.5.	Организация коррекционной работы					
1.6.	Условия приема детей					
1.7.	Финансовые вопросы					
1.8.	Труд и зарплата					
1.9.	Жалобы на должностные лица					
1.10.	Вопросы, не вошедшие в классификатор					
	Итого:					

Приложение 4
к Порядку
организации работы с обращениями
участников образовательного процесса
в МАДОУ г.Нижевартовска ДС №40 «Золотая рыбка»

**Информация
о тематике и результатах рассмотрения обращений граждан,
принятых в МАДОУ города Нижевартовска ДС №40 «Золотая рыбка»
за ____ квартал 20 ____ г.**

№№ п/п	Тематика вопроса	Количество письменных обращений	Количество устных обращений	Всего
	Тематика:			
1.	Труд и зарплата			
1.2.	Организация образовательного процесса			
1.3.	Организация медицинского обслуживания			
1.4.	Организация питания			
1.5.	Вопросы, не вошедшие в классификатор			
	Итого:			
2.	Результаты рассмотрения			
2.1.	Решено положительно			
2.2.	Дано разъяснения			
2.3.	Отказано			
2.4.	Находится в работе			
	Итого:			