

СОГЛАСОВАНО:
Председатель профсоюза
И.В.Елфимова
от «21» декабря 2016г. №33

УТВЕРЖДЕНО
Приказом по Детскому саду № 88
М.В.Нерода
от «22» декабря 2016г. № 148

1.1. Организация работы с обращениями граждан должна осуществляться в соответствии с законодательством Российской Федерации и требованиями органов государственного контроля и надзора в сфере защиты прав потребителей и охраны здоровья граждан.

1.2. Обращения граждан принимаются в форме письменных заявлений и жалоб.

1.3. Предоставление информации гражданам осуществляется на основании действительных документов, подтверждающих личность заявителя.

1.4. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.5. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.6. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.7. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.8. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.9. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.10. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад № 88 комбинированного вида»

2.1. Организация работы с обращениями граждан должна осуществляться в соответствии с законодательством Российской Федерации и требованиями органов государственного контроля и надзора в сфере защиты прав потребителей и охраны здоровья граждан.

2.2. Обращения граждан принимаются в форме письменных заявлений и жалоб.

2.3. Предоставление информации гражданам осуществляется на основании действительных документов, подтверждающих личность заявителя.

2.4. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.5. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.6. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.7. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.8. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.9. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.10. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3. Прием и регистрация обращений граждан

3.1. Все поступающие в учреждение жалобы регистрируются и оформляются в день их поступления.

3.2. Обращения граждан, поступающие по почте, регистрируются в день их поступления.

3.3. Поступившие в учреждение заявления рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.4. Все обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.5. Все обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.6. Все обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.7. Все обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.8. Все обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.9. Все обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.10. Все обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4. Рассмотрение поступающих обращений граждан

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. 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.

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

*Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения и т.д.

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

*Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо 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.

Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

2. Организация делопроизводства.

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, за устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется заведующим Детским садом.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим Детским садом.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется работниками учреждения.

3. Прием и регистрация писем граждан.

3.1. Все поступающие в школу обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления заведующим Детским садом.

3.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.3. Поступившие письма граждан регистрируются заведующим Детским садом в журнале входящих документов.

3.4. После регистрации обращения направляются заведующим Детским садом для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан.

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции передаются на исполнение конкретному исполнителю.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки не - позднее 15 дней. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает заведующим Детским садом.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью заведующим Детским садом.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать

запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан:

6.1. Прием граждан в учреждении может осуществляться как по графику, утвержденному заведующим, а также в любое время свободное время. В его отсутствие прием осуществляет его заместитель.

6.2. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

7. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан.

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены заведующему со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела.

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