Утвержден
приказом МАДОУ №29 от 25.11.2019 №336

Порядок работы с письменными обращениями граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Ковдорского муниципального округа «Детский сад №29 «Сказка»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с письменными обращениями граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение Ковдорского муниципального округа «Детский сад №29 «Сказка» (далее – МАДОУ №29) (далее -Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящий Порядок устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения и контролю за порядком и сроками рассмотрения письменных обращений граждан в МАДОУ №29.

1.3. Рассмотрение письменных обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц МАДОУ №29.

1.4. Работники МАДОУ №29, осуществляющие работу с обращениями граждан, считаются уполномоченными должностными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Организация работы по регистрации, учету, рассмотрению, контролю, за порядком и срокам рассмотрения письменных обращений граждан осуществляется делопроизводителем МАДОУ №29, ответственным за работу с письменными обращениями граждан. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Поступление, регистрация и направление на рассмотрение письменного обращения

2.1. Письменные обращения граждан могут быть поданы в МАДОУ №29: лично, по почте, в форме документа на единый адрес электронный почты Управления образования Ковдорского муниципального округа: ckazka29@mail.ru , а также через электронную форму, размещенную на официальном сайте www.ckazka29.ucoz.com.

2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится делопроизводителем МАДОУ №29, ответственным за работу с обращениями граждан в кабинете заведующей МАДОУ.

2.3. Письменные обращения граждан регистрируются в МАДОУ №29, в течение 3-х дней со дня их поступления.

2.4. На полученном обращении на лицевой стороне первой страницы проставляется порядковый регистрационный номер, дата поступления обращения и подпись принявшего.

2.5. На поступившее письменное обращение оформляется регистрационно-контрольная карточка. В регистрационно-контрольную карточку вносятся:

-регистрационный номер обращения;

-фамилия и инициалы заявителя;

-дата поступления письменного обращения;

-почтовый адрес заявителя и / или электронный адрес заявителя;

-отмечается вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

-указывается количество листов обращения и приложений к нему;

- составляется краткая и четкая аннотация на обращение;

-определяется и отмечается ответственный исполнитель и срок исполнения.

2.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, регистрируется первый автор или тот, в чей адрес просят направить ответ. В регистрационно-контрольной карточке обращения делается пометка «коллективное».

2.7. Поступившее обращение проверяется на повторность. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. В регистрационно-контрольной карточке обращения делается отметка «повторное» и указываются номера и даты поступления предыдущих обращений. Повторными обращениями считаются предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.8. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к производству по рассмотрению обращению.

2.9. Зарегистрированные и оформленные обращения сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, в течение одного рабочего дня передает заведующей МАДОУ №29, а в случае его отсутствия временно исполняющему обязанности заведующей, для ознакомления, определения порядка рассмотрения обращения и назначения уполномоченного должностного лица для рассмотрения поступившего обращения.

2.10. Письменные обращения с резолюцией заведующей МАДОУ №29 возвращаются сотруднику, ответственному за работу с обращениями граждан, и передаются им в течение одного рабочего дня уполномоченным должностным лицам.

2.11. Указания по рассмотрению обращения даются в форме резолюции на регистрационно-контрольной карточке и включают последовательно: фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, дату резолюции. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

2.12. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, другие должностные лица считаются соисполнителями. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соискателей.

2.13. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ №29, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

2.14. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Письменные обращения граждан, поступившие в МАДОУ №29 в соответствии с компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. При рассмотрении повторных обращений граждан тщательно выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

3.4. В случае необходимости уполномоченное должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место, в ответе на обращение должно быть отражено данное обстоятельство.

3.5. Уполномоченное должностное лицо, которому направлено обращение гражданина:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Сотрудники МАДОУ №29 по направленному запросу уполномоченного должностного лица, рассматривающего письменное обращение гражданина, обязаны к установленному в запросе сроку 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.

3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается уполномоченным должностным лицом гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4. Ответы на обращение граждан

4.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан ответы передаются на подпись заведующей МАДОУ №29, и должны соответствовать следующим требованиям:

-ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

-если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

-в ответе должно быть указано, кому направлен, дата отправки регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.2. Ответ на обращение, поступившее в МАДОУ №29 в форме электронного документа, направляется в форме электронного ответа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5. Сроки рассмотрения обращения

5.1. Письменные обращения, поступившее в МАДОУ №29, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В случае, если

окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом обратившегося гражданина.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится заведующей МАДОУ №29. Решение о продление срока рассмотрения обращения принимается на основании служебной записки уполномоченного должностного лица с обоснованием необходимости продления срока.

5.4. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены и заявителям даны письменные ответы.

5.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль за сроком рассмотрения такого обращения завершается только после окончательного рассмотрения обращения и направления ответа гражданину.

6. Контроль за порядком и сроками рассмотрения письменных обращений

6.1. Контроль за порядком и сроками рассмотрения обращений граждан в МАДОУ №29 возлагается на делопроизводителя, ответственного за работу с обращениями граждан.

6.2. Делопроизводитель МАДОУ, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляя контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан, в случае, если от уполномоченного должностного лица за 10 дней до истечения тридцатидневного срока, установленного для рассмотрения обращения, не поступает проект ответа на обращение гражданина, ставит в известность заведующую МАДОУ.

7. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения письменных обращений

7.1. Сотрудники МАДОУ №29 несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению письменных обращений граждан, а также за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. На уполномоченных должностных лиц, не обеспечивших своевременное рассмотрение в пределах своей компетенции письменных обращений граждан, может быть наложено дисциплинарное взыскание.

МАДОУ №29, Дудина Оксана Васильевна, Заведующая
17.05.2021 13:26 (MSK), Сертификат № 01B6FB730045ACBB9B4F94D68BA1276C33