

Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение
"Детский сад комбинированного вида № 10",
г. Всеволожска

Утверждено

Приказ от 29.09.2021 г. № 115-ОД

Заведующий МДОБУ "ДСКВ № 10"

О.В. Виноградова

РЕГЛАМЕНТ

по исполнению функции

"Рассмотрение обращений и жалоб граждан"

1. Общие положения.

1.1. Регламент по исполнению функции "Рассмотрение обращений и жалоб граждан" (далее - регламент) в Муниципальном дошкольном образовательном бюджетном учреждении "Детский сад комбинированного вида № 10", г. Всеволожска разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Исполнение функции "Рассмотрение обращений и жалоб граждан" осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Конституцией Российской Федерации;
- настоящим регламентом МДОБУ "ДСКВ № 10", г. Всеволожска.

1.3. Исполнение функции осуществляется заведующим ДОУ, документоведом в компетенцию которых входят вопросы, содержащиеся в обращениях граждан (далее - должностные лица).

1.4. Организационно-техническое обеспечение исполнения функции, а именно:

- прием и первичная обработка обращений;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- постановка обращений на контроль;
- оформление и направление ответа на обращение, рассматриваемое в ДОУ;
- предоставление гражданину информации о рассмотрении направленного им обращения;
- оформление дела по обращению, поступившему в ходе личного приема;

- информационно - аналитическая работа по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

1.5. Объективное, всестороннее своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан обеспечивает заведующий, документовед.

1.6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение как письменных, так и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.7. Обращение граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

1.8. При ответах на телефонные звонки администрация ДООУ, подробно в корректной форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2. Сроки исполнения функции

2.1. Обращения граждан, регистрируются в "Журнале регистрации обращений и жалоб граждан" (**приложение 1**) по мере поступления в течение трех дней. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2. Исполнение функции осуществляется в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения функции.

2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней.

2.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, производится безотлагательно, в срок не более трех рабочих дней с момента поступления обращения непосредственному исполнителю.

2.5. Требования к обращениям граждан.

2.5.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

2.5.2. В случае необходимости, подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5.3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит такому же рассмотрению. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.6.1 Во всех случаях отказа в рассмотрении обращения по существу (за исключением случая, когда в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ) об этом письменно сообщается обратившемуся гражданину.

3. Описание последовательности действий при осуществлении функции.

3.1. рассмотрение письменных обращений граждан включает в себя следующие действия:

- прием граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- поступившие обращения регистрируются в течение трех рабочих дней с момента поступления в «Журнале обращений и жалоб граждан»;
- оформляется регистрационно – контрольная карточка (**приложение 2**);
- рассмотрение обращения;
- постановка обращения на контроль;
- оформление и направление ответа на обращение;
- представление гражданину информации о рассмотрении направленного им обращения;
- оформление дела по обращению, хранение.

3.1.1. Рассмотрение обращений граждан в ходе личного приема включает в себя следующие действия:

- согласование приема;

- личный прием гражданина;
- подготовка и направление письменного ответа на обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема;
- оформление документации по обращению гражданина, поступившего в ходе личного приема.

3.1.2. Заведующий ДОУ, делопроизводитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном порядке дополнительные меры и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения специалистов ДОУ;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов воспитанников;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

3.1.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, должностное лицо направляет обращение в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

3.1.4. Результатом выполнения по рассмотрению обращения может являться:

- разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер;
- направление обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

3.2. Постановка обращений на контроль

3.2.1. Основанием для начала действий является решение о постановке обращения на контроль. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется отметка «Контроль».

3.2.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль, осуществляет заведующим ДОУ.

3.2.3. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения.

3.2.4. Решение о снятии обращения с контроля принимается руководителем.

3.3. Оформление и направление ответа на обращение

3.3.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции.

3.3.2. Сроки исполнения обращения:

- для обращения граждан-30 дней

- для ответа на запрос о предоставлении муниципальных услуг в электронном виде-15 дней

3.3.3. Отправление ответов без регистрации в «Журнале обращений и жалоб граждан» не допускается.

3.3.4. Результатом выполнения действий по оформлению и направлению ответа на обращение является направление заявителю письменного ответа на его обращение

3.4. Личный прием граждан.

3.4.1. Прием посетителей осуществляется по графику работы руководителя.

3.4.2. Учет приема граждан производится в «Журнале обращений и жалоб граждан». В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.4.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка установленной формы (**приложение 3**).

3.4.4. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина.

3.4.5. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, дает гражданину устный ответ по существу вопросов, поставленных им в устном обращении.

3.6.6. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводящее личный прием граждан.

3.4.7. Устное обращение считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы приняты все меры, необходимые для решения указанных вопросов

3.4.8. Результатом выполнения действия по личному приему граждан может являться: получение гражданином, присутствующим на личном приеме, исчерпывающих ответов на все поставленные в устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов.

4. Ответственность должностных лиц при исполнении функции

4.1. Должностное лицо, несет ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока обращения.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

4.3. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием и ответственных исполнителей.

5. Делопроизводство

5.1. «Журнал регистрации обращений и жалоб граждан»

5.2. Регистрационно-контрольная карточка

5.3. «Журнал учета регистрации обращений граждан «приложение 4)

5.4. Расписка

5.5. Материалы формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, хранятся в течении пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5.6. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями.

Приложение 1

РЕГИСТРАЦИОННО- КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА №

Вид документа	
Дата поступления	
Ф.И.О. (от кого)	
Группа	
Ответственный исполнитель	
Краткое содержание	
Место рассмотрения	
Принятые меры	
Дата ответа	
Принял (должность, Ф.И.О.)	

Приложение 2

ЖУРНАЛ
регистрации обращений и жалоб граждан

№ п/п	Дата	Ф.И.О. обратившегося, телефон для контакта	Содержание заявления	Виза руководителя	Принятые меры	Дата ответа

РАСПИСКА

Дана _____
 В том, что «_____» _____ 20__ года его (ее)
 письменное Обращение поступило в Муниципальное дошкольное
 образовательное бюджетное учреждение «Детский сад комбинированного
 вида № 10» г. Всеволожска на _____ листах; _____ фото.
 Телефон для справок 8(81370) 30 081

 (должность)

 Ф.И.О.

ЖУРНАЛ

**Учета регистрации обращений граждан
 для постановки ребенка на учет в АИС ЭДС**

Дата поступления	Ф.И.О. обратившегося	Содержание