

РЕГЛАМЕНТ

по исполнению функции "Рассмотрение обращений и жалоо граждан " в ЛГ МАДОУ ДСОВ № 6 «Росинка»

1. Общие положения

1.1. Регламент по исполнению функции "Рассмотрение обращений и жалоб граждан (далее - регламент) в Лангепасском городском муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад общеразвивающего вида № 6 «Росинка» (далее по тексту — детский сад) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, а также 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 " (далее функция) осуществляется в соответствии с Конституцией РФ; Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации"; Уставом детского сада и настоящим регламентом.

1.3. Исполнение функции осуществляется заведующим детского сада, заместителем заведующего по воспитательной и методической работе и другими должностными лицами, в компетенцию которых входят вопросы, содержащиеся в обращениях граждан (далее должностные лица).

- 1.4. Организационно-техническое обеспечение исполнения функции осуществляется заведующим, заместителем заведующего по ВМР, а именно:
- прием и первичная обработка обращений с последующей регистрацией в Журнале приема и обращений родителей (заявления, жалобы по совместной деятельности детского сада и семьи), далее по тексту журнал (приложение 1);
- направление обращений на рассмотрение и постановка на контроль;
- оформление и направление ответа на письменное обращение или предоставление гражданину информации о рассмотрении устного обращения;
- оформление дела по письменной жалобе гражданина, поступившей в ходе личного приема;
- информационно-аналитическая работа по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях (устных, письменных) граждан.
- 1.5. Объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан обеспечивает заведующий, заместитель заведующего по ВМР, или должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения.
- 1.6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение как письменных, так и устных обращений граждан (индивидуальных или коллективных), поступивших в ходе личного приема.
 - 1.7. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб:
- 1) предложение обращение граждан, направленное на улучшение деятельности детского сада;
- 2) заявление обращение граждан в целях реализации прав и законных интересов воспитанников детского сада;
- 3) жалоба обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов воспитанников, нарушенных действиями либо решениями администрации или сотрудниками детского сада.
- 1.8. При ответах на телефонные звонки администрация детского сада, подробно в корректной форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании детского сада, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2. Сроки исполнения функции

2.1. Письменные обращения граждан, регистрируются в журнале по мере поступления в течение трех дней. В случае поступления обращения граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Устные обращения регистрируются на личном приёме в зависимости от характера обращения.

- 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 письменному обращению граждан:
- 2.5.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование детского сада, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.
- 2.5.2. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
 - 2.6. Обращение не рассматривается по существу, если:
- в обращении 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, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению.
- 2.7. 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.
- 2.8. Обращение, поступившее в детский сад по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

3. Описание последовательности действий при осуществлении функции

- 3.1. Рассмотрение <u>письменных обращений</u> граждан включает в себя следующие действия:
- прием и первичная обработка обращений, регистрация в журнале в установленные сроки;
 - оформление регистрационно-контрольной карточки (приложение 2);
 - рассмотрение обращения и постановка на контроль;
 - оформление и направление ответа на письменное обращение;
 - оформление дела по письменному обращению (жалобе), хранение.
- 3.2. Рассмотрение обращений граждан в ходе <u>личного приема</u> включает в себя следующие действия:
 - согласование приёма и личный прием гражданина по графику работы руководителя;

- подготовка и направление письменного ответа на обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема или предоставление гражданину информации о рассмотрении устного обращения;
- оформление документации по письменному обращению гражданина, поступившему в ходе личного приема или оформление дела в ходе поступившей жалобы.
- 3.2.1. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Учёт приёма граждан производится в журнале. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.
- 3.2.2. 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).
- 3.2.3. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина и дает гражданину устный ответ по существу вопросов, поставленных им в устном обращении.
- 3.2.4. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводящее личный прием. Устное обращение считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты все меры, необходимые для решения указанных вопросов.
 - 3.3. Заведующий, заместитель заведующего по ВМР или должностное лицо:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения специалистов детского сада;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов воспитанников.
- 3.4. 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.
 - 3.5. Результатом выполнения действия 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;
 - 3.6. Постановка обращений на контроль.
- 3.6.1. Основанием для начала действия является решение о постановке обращения на контроль. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется отметка "Контроль".
- 3.6.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль и решение о его снятии осуществляет заведующий детского сада.
- 3.6.3. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения.
 - 3.7. Оформление и направление ответа на обращение.
- 3.7.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции.
 - 3.7.2. Сроки исполнения обращения:
 - для обращения граждан 30 дней;
 - для ответа на запрос в электронном виде 15 дней.
 - 3.7.3. Отправление письменных ответов без регистрации в журнале не допускается.

4. Ответственность должностных лиц при исполнении функций

- 4.1. Должностное лицо, несёт ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения 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, по ступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием и ответственных исполнителей.

5. Делопроизводство

- 5.1. Журнал приема и обращений родителей (заявления, жалобы по совместной деятельности детского сада и семьи).
 - 5.2. Регистрационно-контрольная карточка.
- 5.3. Журнал учёта регистрационно-контрольных карточек по обращению граждан (приложение 4).
 - 5.4. Расписка.
- 5.5. Материалы формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.
- 5.6. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями.

к Регламенту по исполнению функции "Рассмотрение обращений и жалоб граждан " в ЛГ МАДОУ ДСОВ № 6 «Росинка»

ЖУРНАЛ приема и обращений родителей

(заявления, жалобы по совместной деятельности детского сада и семьи)

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

Приложение 2

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА №___

Вид документа	
Дата поступления	
Ф.И.О. (от кого)	
Группа	
Краткое содержание	
Ответственный	
исполнитель	
Принятые меры	
Дата ответа	
Принял (должность, Ф.И.О.)	
Дана	в ЛГ МАДОУ ДСОВ № 6 «Росинка» РАСПИСКА Ф.И.О
дошкольного образователь	»
(должность)	Ф.И.О.
Телефон для справок 2-18-63 (пр	оиёмная) Приложение 4 егламенту по исполнению функции "Рассмотрение обращений и жалоб граждан " в ЛГ МАДОУ ДСОВ № 6 «Росинка»
	ЖУРНАЛ

учёта регистрационно-контрольных карточек по обращению граждан

Дата поступления	Ф.И.О. обратившегося	Содержание

к Регламенту по исполнению функции "Рассмотрение обращений и жалоб граждан " в ЛГ МАДОУ ДСОВ № 6 «Росинка»