

Управление образования города Калуги
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
№ 53 «Искорка» города Калуги

Приказ

от 09.01.2019

№ 1/2 02-06

«Об утверждении регламента работы с обращениями граждан в МБДОУ № 53 «Искорка» г. Калуги»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федерального закона от 07.05.2013 № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса РФ об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент работы с обращениями граждан в МБДОУ № 53 «Искорка», согласно приложению 1.
2. Назначить ответственных лиц по рассмотрению обращений граждан, участников образовательного процесса:
МБДОУ № 53 «Искорка» - Цуканова Вера Николаевна, старший воспитатель.
НСП МБДОУ № 53 «Карамелька» - Анкуда Юлия Викторовна, старший воспитатель.
3. Утвердить форму карточки личного приема граждан в ДОУ (приложение 2).
4. Утвердить перечень вопросов, находящихся в компетенции ответственных лиц МБДОУ № 53 «Искорка» г. Калуги по работе с обращениями граждан (приложение № 3).
5. Ответственным лицам рекомендовать проводить разъяснительную работу среди граждан по наиболее типичным и повторяющимся обращениям согласно своим направлениям.
6. Ответственным лицам готовить проекты ответов на обращения, поступившие на сайт образовательного учреждения. Проекты ответов передавать руководителю учреждения. Ответственным за размещение ответа на обращение на сайт учреждения является руководитель учреждения.
7. Ежеквартально осуществлять анализ о количестве и характере обращений граждан в письменных и устных обращениях, о результатах их рассмотрения каждым ответственным лицом. Заведующий ДОУ составляет сводный ежеквартальный, полугодовой и годовой анализ обращений граждан и доводит до сведения участников образовательного процесса.
8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий

Е.Ю. Олейник

Приложение № 1 к приказу № 1/1 02-06 от 09.01.2019г.
РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ

С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МБДОУ №53 «Искорка»

I. Общие положения

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в МБДОУ №53 «Искорка» (далее – Регламент) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес руководителя учреждения, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в МБДОУ № 53 «Искорка» (далее – учреждение) осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- с Федеральным законом от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- с Уставом учреждения и другими документами, относящимися к компетенции учреждения.

1.3. В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, руководителя учреждения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Калужской области, муниципальными правовыми актами и Уставом учреждения.

II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении

2.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.2. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения либо назначенный руководителем ответственный работник:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

III. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан

3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведётся отдельно от общего делопроизводства учреждения.

3.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам руководителем учреждения;
- документы личного приема граждан руководителем учреждения (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);
- журнал регистрации письменных обращений граждан;
- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

3.3. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение 1 к Регламенту),

рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.

3.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.

3.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

3.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

3.7. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

3.8. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" осуществляет руководитель учреждения.

3.9. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем также делается отметка в регистрационно-контрольных формах. Распоряжение о снятии с контроля дает руководитель учреждения.

IV. Личный приём граждан

4.1. Личный прием граждан руководителем учреждения проводится еженедельно, согласно утвержденному руководителем учреждения графику. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения на общедоступном месте.

4.2. Во время личного приема заполняются контрольно – регистрационные карточки по форме (приложение 2 к Регламенту).

4.3. Организацию проведения личного приема руководителем учреждения, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет назначенный руководителем учреждения работник.

Карточка личного приёма граждан

от _____ № _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес _____

Льготная категория _____ Социальный статус _____

Место работы _____

Ответ направить _____

Тема _____

Краткое содержание _____

Руководитель _____ Дата исполнения _____
(Ф.И.О.)

Исполнитель _____

Резолюция _____

Перенос срока _____

Дата ответа _____

С контроля снял: _____

(подпись)

**Перечень вопросов находящихся в компетенции
заведующего по работе с обращениями граждан**

- Исполнение нормативных документов федерального, регионального и муниципального уровня, регламентирующих деятельность образовательного учреждения
- Разработка и утверждение локальных актов учреждения
- Планирование работы ДООУ
- Штатное расписание
- Прием и увольнение, перевод сотрудников
- Соблюдение инструкций, трудовой дисциплины
- Прием и отчисление детей
- Заключение договоров (трудовые, между ДООУ и родителями, с организациями)
- Оплата и стимулирование труда
- Соблюдение правил ОТ, ПБ, ТБ
- Вопросы питания и медицинского обслуживания
- Выполнение решений педсоветов, результатов контроля
- Выполнение предписаний органов государственного надзора
- Финансовые вопросы
- Родительская плата
- Социальная защита сотрудников и детей
- Повышение квалификации сотрудников
- Платные образовательные услуги
- Приветствия, благодарности
- Жалобы

**Перечень вопросов находящихся в компетенции
старшего воспитателя по работе с обращениями граждан**

- Планирование образовательного процесса
- Организация предметно-пространственной развивающей среды
- Подготовка к педсовету, семинару, консультациям
- Повышение квалификации педагогов, родителей
- Результаты внутреннего контроля
- Режим работы, расписание занятий
- Аттестация педагогов
- Дополнительные образовательные услуги
- Консультирование по вопросам воспитания, обучения и развития детей
- Вопросы по новинкам педагогической литературы
- Мониторинг качества образования
- Социальная защита детей
- Выставки, открытые мероприятия, смотры-конкурсы
- Ведение документации по образовательной деятельности
- Отчеты по мероприятиям

**Перечень вопросов находящихся в компетенции завхоза по
административно-хозяйственной работе
по работе с обращениями граждан**

- Сохранность хозяйственного инвентаря
- Чистота помещений и прилегающей территории
- Благоустройство территории, озеленение
- Ремонт помещений, оборудования, участков

- Исправность освещения, системы отопления, вентиляции, водоснабжения
- Обеспечение канцтоварами, предметами хозяйственного обихода
- Работа складских помещений
- Инвентаризация
- Приобретение мебели, посуды, игрушек
- Приобретение спецодежды, средств индивидуальной защиты работников
- Пожарная безопасность, техника безопасности и другие условия безопасности жизнедеятельности
- Пропускной режим на территорию ДООУ и помещения
- Исполнение предписаний Роспотребнадзора, Госпожнадзора

**Перечень вопросов находящихся в компетенции
председателя профсоюзного комитета по работе с обращениями граждан**

- Охрана труда (условия работы)
- Психологический микроклимат
- Культмассовая работа
- Выплаты социального характера, льготы
- Трудовые споры
- Результаты общественного контроля
- Разработка и согласование локальных актов
- Решения профкома и профсоюзного собрания
- Грамоты и благодарности
- Жалобы