


Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №14 «Березка»
г.Волжска Республики Марий Эл

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель ППО


Андреева Н.В.
«1» 09 2015 г.

«УТВЕРЖДЕНО»
Заведующая ДОУ №14 «Березка»

Обухова Г.М.
«1» 09 2015 г.
Приказ № 4/1 от 1.09.2015 г.

ПРАВИЛА

приема и организации работы с обращениями граждан в
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №14 «Березка» г. Волжск РМЭ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила организации работы с обращениями граждан (далее - Правила) в Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 14 «Березка» (ДОУ № 14) устанавливают положения, направленные на защиту прав граждан на обращения, поступающие в ДОУ № 14, а также порядок проведения личного приема граждан заведующей ДОУ № 14 «Березка».

1.2. В работе с обращениями граждан должностные лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), п.1 ст.16 «Закона об образовании» и настоящими Правилами организации работы с обращениями граждан в ДОУ №14.

1.3. Действие Правил распространяется на все обращения граждан.

2. Особенности приема и регистрации письменных обращений граждан

2.1. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.2. Все письменные обращения, поступающие в ДОУ № 14, документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации не позднее 3-х дней (за исключением 3-х и более праздничных дней подряд) со дня их поступления с записью в журнале регистрации письменных обращений граждан (на бумажном носителе и (или) в электронном виде).

2.3. Общий срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не более 30 календарных дней.

2.4. Делопроизводитель, ответственный за прием письменных обращений граждан, обязан:

- проверить правильность адресования корреспонденции;
- вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов. Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы. К тексту письма скрепкой подкалывается конверт. Приложенные к обращению документы подкалываются под большую скрепку перед текстом письма.

Разорванные обращения и документы склеиваются либо подклеиваются на отдельные листы.

При отсутствии в конверте текста обращения составляется справка с текстом: «Письменного обращения к адресату нет». Ошибочно присланные письма (не по адресу) возвращаются на почту (экспедитору) невскрытыми. Служебные письма, то есть документы, отпечатанные на официальных бланках или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, в журнале регистрации письменных обращений граждан не регистрируются. Дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном для служебного делопроизводства. Посылки от граждан и письма с пометкой «лично» передаются заведующей ДОУ № 14 невскрытыми.

2.5. Перед регистрацией обращения проверяются на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек срок, установленный законодательством для рассмотрения и направления ответа. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием - «второе», «третье» и так далее. Письма, поступившие от одного и того же автора, но по разным вопросам, не являются повторными.

2.6. При регистрации письменного обращения в правом нижнем углу первого листа на свободном от текста месте проставляется мастичный оттиск штампа, в котором указываются:

- дата регистрации обращения;
- входящий регистрационный номер;
- при отсутствии штампа отметка о регистрации ставится рукописно с подписью ответственного за регистрацию лица.

3. Порядок организации и проведения личного приема

3.1. Личный прием граждан в Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 14 «Березка» (ДОУ № 14) проводится:

- ежедневно без предварительной записи – заведующим или работником ответственным за работу с обращениями граждан, по вопросам, не требующим дополнительного рассмотрения и проверок;
- по предварительной записи – заведующим - в дни, установленные графиком приема граждан.

График составляется заведующим. График доводится до сотрудников и родителей ДОУ № 14.

Информация о днях и времени приема вывешивается и доводится до сведения граждан в доступном для граждан месте.

3.2. Предварительная запись на прием ведется работником по делопроизводству (кроме выходных и праздничных дней), после личной встречи с заявителями и предъявления ими документов, удостоверяющих личность. Запись на прием ведется с учетом тематики обращений в соответствии с распределением обязанностей между заведующим, старшим воспитателем по методической работе, а также должностными инструкциями других специалистов.

3.3. Конкретное время приема граждан доводится до сведения граждан, записанных на прием, не позднее дня, предшествующего дню приема.

3.4. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном статьей 13 Федерального Закона № 59-ФЗ. Кроме того:

- к проведению личного приема могут привлекаться должностные лица, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы;
- в дни и часы, установленные для личного приема, ожидающие приема граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Преимущественным правом внеочередного приема пользуются беременные женщины, граждане с малолетними детьми, а также граждане, пользующиеся

льготами в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл;

- лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, на личный прием не допускаются;

-при нарушении посетителем общественного порядка и совершении других противоправных действий принимаются меры по их пресечению.

3.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

4.1. Лица, виновные в нарушении настоящих Правил, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл.