

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
города Нижневартовска детский сад № 21 «Звездочка»**

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МАДОУ города
Нижневартовска ДС №21
«Звездочка»

_____ Г.А. Крамчанинова

Приказ от _____ 20__ г. № ____

**Положение
о ведении делопроизводства по предложениям,
заявлениям и жалобам граждан
в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
города Нижневартовска детский сад №21 «Звездочка»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детский сад №21 «Звездочка» (далее Положение) разработано на основании Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». и регулирует правоотношение возникшие в связи с обращениями участников образовательного процесса муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения города Нижневартовска детский сад №21 «Звездочка» (далее МАДОУ) и граждан города Нижневартовска.

1.2. Настоящее положение определяет порядок ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, определяет термины и их использование в соответствии с требованиями законодательства РФ

2. Порядок ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан

2.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, участников образовательного процесса ведется от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц на основании приказа руководителя.

2.2. Все поступающие предложения, заявления и жалобы граждан участников образовательного процесса должны быть приняты, учтены и зарегистрированы в журналах:

- предложения, заявления и жалобы в устной форме в журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб участников образовательного процесса;
- предложения, заявления и жалобы в письменной форме в журнале личного приема граждан, участников образовательного процесса.

2.3. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы подлежат централизованной регистрации в регистрационной контрольной карточке. Регистрационный индекс предложения, заявления и жалобы проставляется в нижнем правом углу заявителя, формы которого определяются ГОСТ Р 6.30 – 2003 и состоит из начальной буквы фамилии автора письма, заявления, жалобы и порядкового номера поступившего документа. ПРИМЕР: К-187 от 12.09.2004

2.4. Все поступающие в МАДОУ предложения, заявления и жалобы граждан, участников образовательного процесса должны быть приняты, учтены и зарегистрированы в карточке личного приема или в карточке письменного приема граждан (далее регистрационная карточка) в день их поступления (поступившего через почтовый адресат, телефон доверия, через электронный ящик, либо лично при приеме).

2.5. Повторные предложения, заявления и жалобы граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационной карточки указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления и жалобы. ПРИМЕР: К-187/1, К-187/2, К-187/3.

2.6. В правом верхнем углу повторных предложения, заявления и жалобы в регистрационной карточке делается отметка «Повторно» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторными следует считать предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому вопросу, если со времени подачи первого заявления, предложения, жалобы истек установленный срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом (15 и более дней)

2.7. Количество экземпляров регистрационных карточек и картотека определяется исходя из необходимости обеспечения учета, справочной работы, контроля за исполнением поручения по предложениям, заявлениям и жалобам и их анализ.

2.8. Картотека может формироваться по расположенным в алфавитном порядке фамилиям лиц от которых поступили предложения, заявления и жалобы, по темам вопросов, затронутых в письмах, по датам поступления

3. Осуществление контроля за разрешением поступивших предложений, жалоб, заявлений. Порядок рассмотрения предложений, жалоб, заявлений.

3.1. **Контроль за своевременным разрешением предложения, заявления и жалобы граждан, участников образовательного процесса возлагается на руководителя, который обязан обеспечить своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам.**

3.2. Письма граждан требующие сообщить результаты рассмотренных предложений, заявлений и жалоб граждан, берется на особый контроль. На всех экземплярах регистрационных карточек и на предложения, заявления и жалобах, в верхнем левом углу ставиться буква К (контроль).

3.3. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которых даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалоб. Руководитель принимает решение о снятии с контроля предложения, заявления и жалобы граждан, по результатам работ и составлению справок должностных лиц, назначенных рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, приказом руководителя.

3.4. Ответы на предложения, заявления и жалобы граждан, участников организационного процесса дает руководитель и другие должностные лица назначенные приказом руководителя проводить расследование по предложениям, заявлениям и жалобам. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа, делается соответствующая запись в регистрационной карточке.

3.5. Индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела (по номенклатуре), в которой подшивается переписка по разному вопросу. Предложения, заявления и жалобы граждан, считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые

меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

3.6. Должностное лицо (делопроизводитель), назначенное приказом руководителя, ежеквартально анализирует и обобщает предложения, заявления и жалобы, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствовать работу МАДОУ.

3.7. Материалы для анализа обобщение подготавливает должностное лицо (делопроизводитель). Все предложения, заявления и жалобы граждан, он оформляет в виде аналитической справки, которую представляют руководителю ДОУ ежеквартально до 10 числа следующего за отчетным..

3.8. Предложения, заявления и жалобы граждан, участников образовательного процесса должны быть возвращены после их решения делопроизводителю, ведущему делопроизводство по предложения, заявления и жалобы граждан, со всеми относящимися к ним материалами и экземпляров регистрационных карточек для централизованного формирования дела и картотеки. Формирование и хранение дел у исполнителя запрещается. На каждом предложении, заявлении и жалобе после окончательного решения и его исполнения ставиться подпись «В дело» и подпись руководителя или должностного лица, принявшего это решение.

3.9. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в ДОУ.

3.10. Документы в этих делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле в самостоятельную группу.

3.11. При повторном заявлении, предложении, жалобе и появлении дополнительных документов, они подшиваются к данной группе документов.

3.12. При формировании дел проверяется правильность направленных документов в дело, их полнота компактности.

3.13. Неразрешенные или неправильно оформленные документы по предложениям, заявлениям, жалобам подшивать в дело запрещено. Обложка дела должна оформляться в соответствии с ГОСТ 17914-72.

3.14. Ответ на обращение подписывается руководителем МАДОУ.

4. Права и ответственность сторон , осуществляющих прием и регистрацию предложений, заявлений и жалоб.

4.1. Все участники образовательных отношений, иные граждане, направившие для рассмотрения предложения, заявления и жалобы имеют право:

- Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан руководителю МАДОУ, либо должностному лицу, ответственному за регистрацию и рассмотрение предложения, заявления и жалобы

- Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

- Гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#);

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Все участники в равной степени несут ответственность за исполнение законодательных норм,

4.3. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную [законодательством](#) Российской Федерации.

5. Делопроизводство

5.1. ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и других предложениях, заявлений, жалоб.

5.2. Ответственность за сохранность документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан возлагается на руководителя и должностное лицо, работающего с данной категорией документов.

5.3. Срок хранения заявлений, предложений, жалоб составляет 5 лет. В необходимых случаях комиссией по приему граждан МАДОУ может быть принято решение об увеличении срока хранения или постоянного хранения ценных предложений граждан. Решения комиссии об увеличении сроков хранения документов по предложениям заявлениям граждан утверждается руководителем.

5.4. Дела, подлежащие постоянному, а также временному (свыше 10 лет) хранению, передаются в архив учреждения, через год после завершения делопроизводства по ним.

5.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам подлежат уничтожению в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству МАДОУ.

5.6. В МАДОУ ведется журнал регистрации предложений, заявлений, жалоб участников и журнала личного приема граждан, участников. Журналы пронумерованы, прошиты, скреплены печатью и подписью руководителя. Подлежат хранению в сроки, установленное для документов данным положением.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем МАДОУ и действует до принятия нового Положения.

Разработал:

(подпись)

(Ф.И.О.)