



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОД ОКРУЖНОГО ЗНАЧЕНИЯ НИЖНЕВАРТОВСК

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НИЖНЕВАРТОВСКА
ДЕТСКИЙ САД №71 «РАДОСТЬ»**

Приказ

от « 1 » сентября 2016 г.

№ 256

Об утверждении регламента работы с обращениями граждан в МАДОУ ДС № 71 «Радость»

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 МАДОУ ДС №71 «Радость», согласно приложению 1.
2. Назначить ответственных лиц по рассмотрению обращений граждан, участников образовательного процесса:

Ф.И.О.	Должность	Направление деятельности
Брацюк Татьяна Константиновна	зам. заведующего по ВМР	Образовательная деятельность
Косорукова Наталья Владимировна	зам. заведующего по АХР	Хозяйственная деятельность
Зиннурова Гульнара Флуоровна	делопроизводитель	Делопроизводство
Касымова Людмила Николаевна	специалист по кадрам	Кадровое обеспечение
Магина Наталья Александровна	председатель профкома	Профсоюзная деятельность
Горланова Оксана Викторовна	Главный бухгалтер	Финансовая деятельность

3. Утвердить график приема граждан ответственными лицами ДОУ (приложение 2).
4. Утвердить перечень вопросов, находящихся в компетенции ответственных лиц МАДОУ ДС № 71 «Радость» 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 согласно приложения 4. Заведующий ДООУ составляет сводный ежеквартальный, полугодовой и годовой анализ обращений граждан и доводит до сведения участников образовательного процесса.

8. Делопроизводителю Зиннуровой Г.Ф. в срок до 15.10.2016г. ознакомить сотрудников с регламентом работы с обращениями граждан на общем собрании трудового коллектива.

9. Разместить в холле 1 этажа график приема граждан ответственными лицами. Ответственная: делопроизводитель Зиннурова Г.Ф. Срок: 02.09.2016г.

10. В срок до 25 декабря предоставлять в департамент образования информацию о работе с обращениями граждан в образовательном учреждении за календарный год по форме согласно приложению 4. Ответственная: делопроизводитель Зиннурова Г.Ф.

11. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий



И.И. Приходченко

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МАДОУ ДС №71 «РАДОСТЬ»

I. Общие положения

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в МАДОУ ДС №71 «Радость» (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 МАДОУ ДС №71 «Радость» (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 Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, 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 (рекомендуется по вторникам с 16.00 до 18.00 часов). 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.

Приложение 1
к регламенту работы с обращениями
граждан в МАДОУ ДС № 71 «Радость»

(Наименование учреждения)

Карточка письменного обращения

Карточка № _____ от _____

Вид документа	(жалоба, предложение, заявление)	Приложение	(Отметка о контроле)
		(наименование приложений документов, кол – во стр.)	

Льготная категория	(перечень в п.5 формы 1 приложение №2 к приказу)	Социальный состав	(служащий, рабочий, домохозяйка, безработный, студенты, т.д.)
--------------------	--	-------------------	---

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Место работы _____ Телефон _____

Адрес _____

Ответ направить _____ (указывается почтовый адрес, либо электронный адрес и др.)

Куда адресовал заявитель _____ (руководителю учреждения _____)

Откуда поступило _____ (способ поступления: почтой, электронной почтой, лично, через сайт)

Регистрационный номер от _____

Тема _____

Краткое содержание _____

Куратор _____ Дата исполнения _____

Исполнитель _____ Резолюция _____

Перенос срока _____

Дата ответа _____

С контроля снял: _____

Приложение 2
к регламенту работы с обращениями
граждан в МАДОУ ДС №71 «Радость»

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)

Приложение 2 к приказу
к приказу № 256 от 01.09.2016г.

**График приема граждан в МАДОУ ДС № 71 «Радость»
на 2015-2016 уч.г.**

№	Ф.И.О.	Должность	Направление деятельности	Дни приема	Часы приема	Место приема
1.	Приходченко Ирина Ивановна	заведующий	Нормативно-правовое обеспечение деятельностью учреждения	каждый вторник	16.00-18.00	Кабинет заведующего 2 этаж
2.	Брацук Татьяна Константиновна	зам. заведующего по ВМР	Образовательная деятельность	каждый понедельник	17.00-19.00	Методический кабинет 3 этаж
3.	Косорукова Наталья Владимировна	зам. заведующего по АХР	Хозяйственная деятельность	каждый четверг	17.00-19.00	Кабинет зам.зав. по АХР 3 этаж
4.	Касьмова Людмила Николаевна	специалист по кадрам	Кадровое обеспечение	каждая среда	17.00-19.00	Отдел кадров 3 этаж
5.	Зиннурова Гульнара Флуровна	делопроизводитель	Делопроизводство	каждый вторник	16.00-18.00	Кабинет делопроизводителя 2 этаж
6.	Магина Наталья Александровна	председатель профкома	Профсоюзная деятельность	каждая среда	17.00-19.00	Кабинет муз. руководителя 2 этаж
7.	Горланова Оксана Викторовна	Главный бухгалтер	Финансовая деятельность	каждый вторник	16.00-18.00	Кабинет бухгалтерии 3 этаж

**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
заместителя заведующего по воспитательно-методической работе
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
заместителя заведующего 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
специалиста по кадрам по работе с обращениями граждан**

- Табель учета рабочего времени
- Справки, выписки
- Пенсионные вопросы
- Вопросы рабочего времени и времени отдыха
- Стаж, квалификация педагогов
- Приказы, распоряжения по кадровому составу
- Прием и увольнение сотрудников
- Отчеты
- Работа с архивом

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

- Справки
- Входящая и исходящая документация
- Приказы, распоряжения
- Прием, отчисление детей, заявление на отпуск детей
- Табель учета питания сотрудников
- Отчеты
- Работа с архивом

**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

**Перечень вопросов находящихся в компетенции
главного бухгалтера по работе с обращениями граждан**

- Исполнение плана финансово-хозяйственной деятельности
- Оплата по заключенным договорам
- Начисление заработной платы
- Налоговые отчисления
- Выплаты из фонда социального страхования
- Оплата льготного проезда
- Справки формы 2 – НДФЛ, о среднемесячной заработной плате

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

- Начисление родительской платы за присмотр и уход за детьми
- Начисление родительской платы за платные образовательные услуги
- Предоставление документов на компенсацию части родительской платы
- Предоставление документов, подтверждающих право на полное или частичное освобождение от родительской платы

ИНФОРМАЦИЯ
О КОЛИЧЕСТВЕ И ХАРАКТЕРЕ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДРЕС

(название образовательного учреждения)

за _____ год

№ п/п	Наименование сведений	Предыдущий период	Отчетный период	Отчетный к предыдущему в %
1.	Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приемах, на выездных приемах)			
2.	Количество письменных обращений			
	-бесмысленные по содержанию			
	-поставлено на контроль			
	-направлено на исполнение без контроля			
	-коллективных			
	-повторных			
3.	Рассмотрено с нарушением установленных сроков			
4.	Проверено обращений граждан с выездом на место			
5.	Заявители льготных категорий (письменные обращения)			
	-афганцы			
	-вдовы			
	-ветераны труда			
	-инвалиды			
	-инвалиды труда			
	-инвалиды детства			
	-инвалиды ВОВ			
	-одинокие матери			
	-мигранты и беженцы			
	-многодетные семьи			
	-опекуны			
	-пострадавшие от пожара			
	-пострадавшие от радиации			
	-репрессированные			
-семьи погибших				
	-участники ВОВ			

	-участники локальных войн			
	-МНС (малочисленные народы Севера)			
	-ветераны ВС (вооруженных сил)			
	-семьи с детьми-инвалидами			
	-труженики тыла			
	Всего			
	-не имеют льгот			
6.	Всего проведено личных приемов граждан			
7.	Принято всего граждан на личных приемах			
8.	Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан			
9.	Данные о выездных приемах граждан:			
9.1	Всего проведено выездных приемов			
9.2	Принято всего граждан на выездных приемах			
9.3	Рассмотрено всего обращений на выездных приемах			
10	Данные о проведении «прямых телефонных линий» с населением			
10.1	Всего проведено «прямых телефонных линий»			
10.2	Поступило обращений в ходе проведения «прямых телефонных линий» с населением			

Руководитель

подпись

**И Н Ф О Р М А Ц И Я
О ВОПРОСАХ, ПОСТАВЛЕННЫХ В УСТНЫХ И
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН, И О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ**

(название образовательного учреждения)

за _____ год

№ п/п	Тематика вопроса	Количество письменных обращений	Количество обращений на личном приеме	Выездной прием	Всего
1.	Темы обращений				
1.1	Труд и зарплата				
1.2	Государство, общество, политика				
1.3	Наука, культура, спорт, информация				
1.4	Народное образование				
	- дошкольное образование				
	- основное общее, среднее (полное) общее образование				
	- дополнительное образование				
1.5	Коммунально-бытовое обслуживание				
1.6	Финансовые вопросы				
1.7	Жалобы на должностные лица				
1.8	Работа с обращениями граждан				
1.9	Приветствия, благодарности				
1.10	Вопросы, не вошедшие в классификатор				
	Итого				
2.	Результаты рассмотрения				
2.1	Решено положительно				
2.2	Дано разъяснение				
2.3	Отказано				
2.4	Находится в работе				
	Итого				

Руководитель учреждения

подпись