

ZNF 20.08.2021

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МАДОУ ЦРР д/с № 53

I. Общие положения

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в МАДОУ ЦРР д/с № 53 (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 ЦРР д/с № 53 (далее учреждение) осуществляется в соответствии:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- 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 по Калининградской 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 ведется 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 (приложение № 1 к Регламенту);
- документы личного приема граждан руководителем учреждения (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);
- журнал регистрации письменных обращений граждан (приложение № 2 к Регламенту);
- 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 № 3 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.

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В МАДОУ ЦРР д/с № 53[illegible]

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
МАДОУ ЦРР д/с № 53**

[illegible]

МАДОУ ЦРР д/с № 53

Карточка личного приема граждан
Карточка № _____ от _____

Фамилия	Имя	Отчество
---------	-----	----------

Место работы: _____

Телефон: _____

Адрес: _____

Паспортные
данные: _____

Краткое
содержание
обращения _____

Дополнительные материалы на _____ листах

Лицо, проводившее прием _____

(должность, Ф.И.О.)

ОБОРОТНАЯ СТОРОНА

Принятое решение по
обращению _____

Принято письменное обращение, регистрационный № _____

Письменное обращение
перенаправленно _____

« _____ » _____ 20 _____

Примечание:

График приема граждан в МАДОУ ЦРР д/с № 53

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Направление деятельности	Дни приема	Часы приема	Место приема
1	Фурман Жанна Николаевна	заведующий	Нормативно-правовое обеспечение деятельности учреждения	четверг	17.00-18.00	Кабинет заведующего
2	Пуш Ирина Николаевна	заместитель заведующего по ВМР	Образовательная деятельность	пятница	17.00-18.00	Методический кабинет
3	Галкина Анна Дмитриевна	заместитель заведующего по АХР	Хозяйственная деятельность	вторник	07.00.-08.00	Кабинет заместителя
4	Охотная Ирина Владимировна	делопроизводитель	Кадровое обеспечение \ делопроизводство	вторник	17.00-18.00	Кабинет делопроизводителя
5	Иваськевич Оксана Юрьевна	главный бухгалтер	Финансовая деятельность	среда	17.00-18.00	Бухгалтерия
6	Гринько Галина Николаевна	председатель СООС	Соблюдение Коллективного договора	понедельник	07.00.-08.00	Спортивный зал

**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 ДОУ
- Штатное расписание
- Прием и увольнение, перевод сотрудников
- Соблюдение инструкций, трудовой дисциплины
- Прием и отчисление детей
- Заключение договоров (трудовые, между ДОУ 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
- Грамоты, 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
делопроизводителя 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
- 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 СООС 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

МАДОУ ЦРР д/с № 53

**АНАЛИЗ О КОЛИЧЕСТВЕ И ХАРАКТЕРЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЯХ,
О РЕЗУЛЬТАТАХ ИХ РАССМОТРЕНИЯ**

за _____ год

№ п/п	Тематика вопроса	Количество письменных обращений	Количество обращений на личном приеме	Выездной прием (посещение на дому)	Всего
1.	Темы обращений				
1.1.	Труд и зарплата				
1.2.	Государство, общество, политика				
1.3.	Наука, культура, спорт, информация				
1.4.	Образование				
	- дошкольное образование				
	- дополнительное образование				
1.5.	Коммунально- бытовые вопросы				
1.6.	Финансовые вопросы				
1.7.	Жалобы на должностные лица				
1.8.	Работа с обращениями граждан				
1.9.	Грамоты, благодарности				
1.10.	Иные вопросы				
ИТОГО					
2.	Результаты рассмотрения				
2.1.	Решено положительно				
2.2.	Дано разъяснение				
2.3.	Отказано				
2.4.	Находится в работе				
ИТОГО					

Заведующий МАДОУ ЦРР д/с № 53