

5.3. Инструкцией по работе с обращениями граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость», согласно приложению 2.

5.3. Положением о порядке проведения служебного расследования в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость», согласно приложению 3.

6. Назначить ответственным за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ (далее по тексту – раздел), за непосредственное внесение информации в указанный раздел, обеспечив актуализацию контактных данных заявителя, а так же за техническое сопровождение раздела секретаря – администратора Костюченко М.А.

7. Ответственному:

7.1. Обеспечить регулярное заполнение на портале ССТУ.РФ раздела «Результаты рассмотрения обращений» в отношении всех обращений, поступивших как в порядке перенаправления, так и непосредственно руководителю учреждения и его заместителям.

7.2. Ежегодно по итогам за прошедший календарный год проводить работу по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также по результатам их рассмотрения и предоставлять отчет органам государственного – общественного управления учреждения

8. Считать Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость», Инструкцию по работе с обращениями граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость», Форму учетной карточки личного приёма граждан, утвержденные приказом от 03.12.2022 №522 утратившими силу.

9. Утвердить:

9.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость», согласно приложению 1.

9.2. Инструкцию по работе с обращениями граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость», согласно приложению 2.

9.3. Положение о порядке проведения служебного расследования, согласно приложению 3.

10. Контроль за исполнением приказа возложить на зам зав по ВМР Тарасенко О.С.

Заведующий учреждения

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

О.Е. Проконина

Сертификат
155649C367E8EDF9EFD874A97C22D77D
Владелец Проконина Ольга Евгеньевна
Действителен с 05.08.2022 по 29.10.2023

Исполнитель:

Заместитель заведующего по ВМР

_____ Тарасенко О.С.

_____ 202__ год

Старший воспитатель

_____ Бодрон С.М.

_____ 202__ год

Секретарь - администратор

_____ Костюченко М.А.

_____ 202__ год

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 71 «Радость»

1. Общие положения.

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение), разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ и определяет порядок осуществления в МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 71 «Радость» (далее - Организация) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) и запросов информации о деятельности Организации, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа (далее - обращения (запросы)).

1.2. Работа с обращениями (запросами) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также на основании настоящего Положения.

1.3. Организацию и координацию работы с обращениями граждан и организаций (далее - обращения граждан) осуществляет администрация Организации.

1.4. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.5. Настоящее Положение утверждается приказом руководителя Организации.

1.6. Настоящее Положение действует до принятия нового.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

2.1. Учет и регистрация обращений (запросов), поступивших в Организацию, ведется в «Журнале регистрации обращений граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 71 «Радость» (приложение №1).

2.2. Обращение, поступившее в Организацию в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.3. Все поступившие в Организацию письменные обращения граждан и документы связанные с их рассмотрением подлежат обязательной регистрации и учету, регистрируются в учетной карточке письменного обращения граждан (приложение №2) ответственным специалистом в течение 3 рабочих дня со дня поступления обращения в Организацию, затем направляются заведующему Организации для последующей передачи специалисту, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

2.4. Организация рассматривает письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес и принятые при личном приеме заведующего Организации, его заместителями, или иными ответственными должностными лицами организации.

2.5. Организация работы с обращениями граждан, поступивших в Организацию непосредственно от гражданина, его представителя, по почте, электронной почтой, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.6. Специалист, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, получив и изучив письменное обращение, с целью подтверждения (опровержения) фактов, изложенных в обращении, готовит проект приказа о проведении служебного расследования.

Служебное расследование проводится в соответствии с Положением о порядке проведения служебного расследования в МАДОУ города Нижневартовска ДС №71 «Радость».

2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органу или соответствующим должностным лицам.

2.7. Организация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.8. Организация по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 рабочих дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

2.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.10. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом вышеуказанным пунктом настоящего раздела невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений.

3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3. Организация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий Организацией либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений представляющих охраняемую федеральным законом тайну,

гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Организацию.

3.8. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4. Сроки рассмотрения письменного обращения.

4.1. Письменное обращение, поступившее в Организацию в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях заведующий Организацией либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Работа с устными обращениями.

5.1. На устные обращения граждан дается устные ответы в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

5.2. Устные обращения:

– требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до заведующего Организацией или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

– содержащие критические замечания в адрес Организации, сотрудников Организации или по улучшению их деятельности доводятся до заведующего Организацией или уполномоченного лица.

5.3. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону:

5.3.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на телефон Организации.

5.3.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работник Организации, ответивший на звонок, подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности работника Организации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) другому работнику учреждения или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.3.3. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, работник учреждения может попросить перезвонить гражданина, указав время и дату для повторного звонка, либо узнать номер телефона, по которому можно ему перезвонить для предоставления консультации.

Исполнитель вправе предложить заявителю обратиться с письменным обращением в учреждение с приложением необходимых документов, либо записаться на личный прием к руководителю (руководителю структурного подразделения) учреждения с соответствующими документами.

5.3.4. Работник при консультировании и информировании гражданина по телефону заполняет журнал учета устных (телефонных) обращений (приложение N3) и учетную карточку устного (телефонного) обращения граждан (приложение N4). В журнал заносятся только данные о консультировании граждан в соответствии с настоящим Положением.

5.3.5. Исполнитель в обязательном порядке делает отметку в журнале о том, что заявитель удовлетворен консультацией и не нуждается в письменном ответе.

5.3.6. В случае если заявителю требуется письменный ответ, исполнитель делает отметку в учетной карточке (приложение N4) и передает ее работнику, ответственному за работу с

обращениями граждан, для регистрации в качестве письменного обращения. Порядок регистрации и рассмотрения таких обращений аналогичен порядку регистрации и рассмотрения письменных обращений.

5.3.7. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон учреждения, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

6. Личный прием граждан.

6.1. Личный Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Организации, осуществляется заведующим, его заместителями, или иными ответственными должностными лицами Организации.

6.2. Прием граждан в Организации осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан подготавливается каждым заместителем или специалистом, утверждается заведующим Организации, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном интернет-сайте Организации.

В графике указываются должность ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

6.3. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу Организации, осуществляющему прием.

6.4. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной почты или другими доступными способами, но не позднее чем за 2 рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

В случае отказа гражданина от личного приема (или неявки без предупреждения на личный прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с письменным уведомлением гражданина.

6.5. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление учетной карточки личного приема (приложение №5) должностным лицом Организации, осуществляющим личный прием.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину разъясняется право обратиться в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа.

6.6. После заполнения карточки личного приема гражданин ставит свою подпись, подтверждающую соответствие изложения содержания карточки личного приема существу поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

6.7. Содержание устного обращения регистрируется в «Журнале личного приема» (приложение №6)

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.11. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным вопросам в ходе личного приема и наличия согласия гражданина на устный ответ в карточке личного приема делается запись «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

6.7. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан сопровождается аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

6.8. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

6.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

7. Право граждан на обращение

7.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Организации.

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

7.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

8. Права гражданина при рассмотрении обращения

8.1. При рассмотрении обращения Организации гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или 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.

9. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

9.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Организацию с критикой деятельности Организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10. Организация делопроизводства по обращениям (запросам) граждан.

10.1. Делопроизводство, регистрация обращений (запросов), подготовка документов учет, хранение осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

11. Заключительные положения.

11.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями в Организацию, без согласия этих граждан не допускаются.

11.2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, находящимися в распоряжении Организации. Ознакомление гражданина с интересующими производится заведующим Организации.

11.3. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, поступившего в Организацию из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного

лица в связи с его предыдущим обращением, а также копия ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Организации, если указанный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам.

11.4. Нарушение требований настоящего Положения, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или предусмотренную законодательством ответственность.

Приложение №1 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость»

Форма Журнала регистрации обращений граждан в МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 71 «Радость»

Регистрационный номер, дата регистрации	Вид обращения	Фамилия и инициалы заявителя, его контактные данные (адрес, телефон, электронная почта и т.д.)	Краткое содержание обращения	ФИО лица, ответственного за рассмотрение по существу обращения, дата передачи обращения	Принятое по существу обращения решение	Результаты рассмотрения обращения (дата и № ответа (уведомления))	Результаты служебной проверки и сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан
---	---------------	--	------------------------------	---	--	---	--

Приложение №2 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость»

Учетная карточка письменного обращения граждан

Дата поступления		Регистрационный номер	
Ф.И.О. Принимающего			
Вид обращения (предложение, заявление, жалоба)			
Откуда (как) поступило			
Ф.И.О. Заявителя			
Адрес заявителя			
Электронная почта		Номер телефона	
Краткое содержание вопроса		<hr/> <hr/>	
Ответственный исполнитель			Срок исполнения
Регистрация в Журнале обращений граждан		Сведения внесены " ____ " _____ 20__ г. (фамилия, инициалы, должность)	
Принятое по существу обращения решение		<hr/> <hr/> <hr/>	
Непосредственный исполнитель			Срок исполнения
Результат рассмотрения обращения		<hr/> <hr/>	
Снято с контроля		" __ " _____ 20__ г.	
Ответственный исполнитель		ФИО	подпись дата
Заявитель		ФИО	подпись дата

Приложение №3 к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость»

Форма Журнала учета устного (телефонного) обращения граждан

п/п	Дата, время приема звонка	Ф.И.О. заявителя (при желании)	Адрес заявителя (при желании)	Содержание заявления	Результат рассмотрения	Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием
1	2	3	4	5	6	7
1						

Учетная карточка устного (телефонного) обращения граждан

Дата		Время	
Ф.И.О. Заявителя			
Адрес заявителя			
Номер телефона			
Краткое содержание вопроса	_____		

Ф.И.О. ведущего прием			
Краткое содержание решения	_____		

Результат	_____		

Заявитель обратился с просьбой получить ответ в письменной форме			
Должностное лицо, ведущее прием	_____		
	дата	ФИО	подпись

Учетная карточка личного приёма граждан

Ф.И.О. должностного лица, ведущего прием			Дата	
Ф.И.О. Заявителя				
Адрес заявителя				
Краткое содержание вопроса	_____			

Результат приема	_____			

Должностное лицо	_____	_____	_____	_____
	ФИО	подпись	дата	
Заявитель	_____	_____	_____	_____
	ФИО	подпись	дата	

Инструкция по работе с обращениями граждан в МАДОУ ДС №71 «Радость»

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан (далее по тексту — Инструкция) в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 71 «Радость» (далее по тексту – учреждение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»,
- иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- настоящей Инструкцией.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее — обращения) в адрес учреждения осуществляется специально назначенными должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан (далее — ответственный специалист).

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на специалиста учреждения, непосредственно рассматривающего обращение.

Контроль за сроками и результатами рассмотрения обращения возлагается на заместителя заведующего по ВМР

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

2.1. При поступлении письменных обращений граждан ответственным специалистом проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

2.2. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

2.3. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.4. Поступившее в электронном виде (по электронной почте) обращение распечатывается, регистрируется в журнале в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения в учреждение

2.5. Зарегистрированное обращение направляется заведующему для последующей передачи специалисту учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки письменного ответа гражданину.

2.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию учреждения, направляются в течение семи рабочих дней со дня регистрации по принадлежности, о чем письменно сообщается заявителю.

2.7. После регистрации обращения граждан передаются заведующему учреждения или его заместителям для рассмотрения и принятия решения.

2.8. Обращение направляется на исполнение специалисту учреждения в соответствии с резолюцией руководства.

Специалист, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, получив и изучив письменное обращение, с целью подтверждения (опровержения) фактов, изложенных в обращении, готовит проект приказа о проведении служебного расследования.

Служебное расследование проводится в соответствии с Положением о порядке проведения служебного расследования в МАДОУ города Нижневартовска ДС №71 «Радость»

2.9. Обращение считается своевременно исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен письменный ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации.

2.10. Ответ на обращения, поступившие в учреждение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.11. Ответ заявителю подписывается заведующим учреждения.

3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

3.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в учреждение, возлагается на ответственного специалиста.

Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляет заместитель заведующего по воспитательно – методической работе.

3.2. Указание о постановке обращений на контроль дается заведующим учреждения, его заместителями.

3.3. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и письменного извещения об этом заявителя.

4. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

4.1. Обращения граждан, поступившие на имя заведующего, со всеми относящимися к ним материалами, хранятся — у специалистов, ответственных за делопроизводство.

4.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется дата и подпись исполнителя по данному обращению.

4.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

4.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на ответственного специалиста.

4.5. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в установленном законом порядке.

4.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке проведения служебного расследования
в МАДОУ города Нижневартовска ДС №71 «Радость»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке проведения служебного расследования (далее по тексту – Положение) определяет процедуру проведения служебного расследования в отношении работников муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения города Нижневартовска детского сада №71 «Радость» (далее по тексту – Учреждение), с целью установления и проверки фактов нарушения указанными лицами норм действующего законодательства Российской Федерации и нормативных документов.

1.2. Задачей служебного расследования является установление фактов и обстоятельств нарушения сотрудниками Учреждения федерального и окружного законодательства, совершения должностного проступка, повлекшего вред для жизни и здоровья участников образовательного процесса, нарушение прав ребенка, избличение виновных, соответствующее реагирование на их действия или бездействия, выявление причин и условий, способствующих совершению должностного проступка или нарушения, а также опровержение сведений, порочащих честь и достоинство лица, в отношении которого проводится служебное расследование.

2. Организация проведения служебного расследования

2.1. Поводы к назначению служебного расследования являются:

- а) заявление лица, в отношении которого проводится служебное расследование;
- б) представление органов прокуратуры, следствия и дознания, государственной налоговой службы и иных уполномоченных законом органов;
- в) систематическое нарушение трудовой дисциплины и должностной инструкции;
- г) поступившая в учреждение информация (за исключением анонимной) о совершенном проступке, причинении ущерба, фактах физического и/ или психического воздействия на ребенка;
- д) опубликование в средствах массовой информации сведений о противоправном поведении лица, в отношении которого проводится служебное расследование;
- е) жалобы и заявления родителей (законных представителей) воспитанников и сотрудников, зарегистрированные в «Журнале регистрации обращений граждан в МАДОУ города Нижневартовска ДС № 71 «Радость»;
- ж) действия или бездействия работника, повлекшие детский травматизм или несчастный случай с другим работником.

2.2. По поступившим вышеуказанным документам в течение трех рабочих дней руководитель (руководитель структурного подразделения) принимает одно из следующих решений:

- а) о проведении служебного расследования;
- б) об отказе в проведении служебного расследования.

2.3. Решение о проведении служебного расследования должно содержать установленные настоящим Положением поводы, срок проведения служебного расследования, перечень лиц, ответственных за его проведение.

На основании заявления руководитель Учреждения издает приказ о проведении служебного расследования.

Служебное расследование должно быть проведено не позднее чем в десятидневный срок со дня поступления заявления, жалобы, информации, сообщения о нарушении. В исключительных случаях срок служебного

расследования может быть продлен, но не более чем на один месяц, руководителем, назначившим служебное расследование.

Решение о проведении служебного расследования объявляется лицу, в отношении которого оно проводится, под роспись в течение трех рабочих дней.

2.4. Запрещаются назначение и проведение служебного расследования в интересах какой-либо политической партии, общественного или религиозного объединения.

2.5. Служебное расследование ведется гласными методами на основе существующих законодательных актов и нормативных документов: Трудового Кодекса РФ, Закона РФ «Об образовании в Российской Федерации», Административных регламентов Учреждения, Устава Учреждения, Правил внутреннего трудового распорядка, Коллективного договора, договора между родителями воспитанников и Учреждением; Конвенцией о защите прав ребенка, локальными актами Учреждения.

2.6. Служебное расследование проводится коллегиальным органом – комиссией по служебному расследованию (далее по тексту – комиссия).

2.6.1. Состав комиссии утверждается приказом руководителем для рассмотрения дела в отношении конкретного лица.

В состав комиссии входят представители администрации Учреждения, профсоюзного комитета, педагог-психолог, ответственный за ведение социальной работы, представители всех структурных подразделений Учреждения (по мере необходимости).

2.6.2. Комиссия в праве:

- в рамках служебного расследования опросить свидетелей, получить письменные объяснения от всех участников конфликта в течение 7 дней;

- знакомиться с соответствующими документами Учреждения, в случае необходимости приобщать их копии к материалам проверки;

- привлекать к проверке и получать консультации у специалистов по вопросам, требующим специальных знаний;

- готовить поручения и запросы в другие органы о представлении необходимой информации и выяснении обстоятельств, подлежащих установлению, исполнение которых обязательно для всех должностных лиц;

- изучать должностные инструкции, личное дело лица, совершившего нарушение, с обращением особого внимания на соблюдение всех необходимых требований при приеме на работу, назначение на должность и наличие у него взысканий;

- вносить руководителю предложения об отстранении от исполнения служебных обязанностей лица, о наложении дисциплинарного взыскания на лицо, в отношении которого проводится служебное расследование, но не более чем на один месяц;

- получать от лица, в отношении которого ведется служебное расследование, письменные объяснения независимо от занимаемой должности, а также от лиц, проходящих по материалам проверки.

2.6.3. Комиссия обязана:

- рассматривать место совершенного нарушения;

- соблюдать предусмотренные законом права и интересы заявителя и лица, в отношении которого проводится проверка, иных лиц, проходящих по материалам служебного расследования;

- разъяснять заявителям и лицу, в отношении которого проводится служебное расследование, их права, обеспечивать осуществление этих прав, рассматривать поступающие в ходе проверки и по ее окончании заявления и ходатайства;

- своевременно докладывать руководителю, назначившему служебное расследование, о выявленных недостатках, нарушениях закона, причинах и условиях, способствующих совершению нарушения, вносить предложения по их незамедлительному устранению;

- при установлении в ходе служебного расследования признаков преступления в деянии лица, в отношении которого оно проводится, либо иных лиц, передавать материалы служебного расследования в правоохранительные органы для решения вопроса в установленном законом порядке;

- о результатах проверки и мерах воздействия на лицо, совершившее нарушение, информировать руководителя, принявшего решение о проведении служебного расследования, заявителя и иных заинтересованных лиц.

Запрещается разглашать сведения личного характера, выявленные в процессе проверки в отношении проверяемого;

- готовить по результатам проверки заключение и представлять на рассмотрение руководителю, принявшему решение о проведении служебного расследования.

2.6.4. Член комиссии не может участвовать в проведении служебного расследования, если он:

- является потерпевшим, очевидцем данного нарушения;

- является родственником потерпевшего или лица, совершившего нарушение;

- является подчиненным лица, совершившего нарушение;

- имеются иные обстоятельства, которые прямо или косвенно могут повлиять на результаты служебного расследования.

2.6.5. Персональную ответственность за полное, объективное и всестороннее проведение служебного расследования, соблюдение установленного срока несут члены комиссии, непосредственно его осуществляющие.

2.7. Права лица, в отношении которого проводится служебное расследование:

- знать предмет проверки, давать письменные объяснения;

- представлять доказательства по существу изучаемых обстоятельств;

- заявлять ходатайства, в том числе об истребовании дополнительных материалов;

- заявлять отводы в отношении члена комиссии, осуществляющего служебное расследование, подавать жалобы на его действия и решения.

Заявления об отводе и жалобы излагаются в письменной форме с предоставлением конкретных доводов, объясняющих отвод.

Руководитель, назначивший служебное расследование, принимает решение об отказе либо удовлетворении отвода, жалобы, о чем сообщается заявителю через проверяющего;

- знакомиться по окончании служебного расследования, с разрешения руководителя, назначившего служебное расследование, с заключением и материалами в части, его касающейся, если это не противоречит требованиям сохранения данных, которые могут причинить ущерб сотрудникам в их взаимоотношениях с коллективом или руководителем.

2.8. В процессе служебного расследования полному, объективному и всестороннему установлению подлежат:

- событие и виновность проверяемого (за исключением преступления), время, место, способ и другие обстоятельства совершенного нарушения.

В случае возбуждения уголовного дела в отношении, проверяемого служебное расследование проводится только по обстоятельствам, предшествующим преступлению, выявлению причин и условий, ему способствующих;

- обстоятельства, влияющие на степень и характер ответственности проверяемого, как отягчающие, так и смягчающие его вину;

- деловые и моральные качества проверяемого и другие данные, характеризующие личность.

2.9. Перечень документов, необходимых при процедуре служебного расследования:

- акт о фиксации нарушения (например, жалоба родителей, акт медицинского осмотра ребенка, заявление коллег или все вместе);
- приказ о назначении комиссии и проведению расследования;
- уведомление, полученное работником, о необходимости дачи объяснений по факту нарушений, согласно приложения 1;
- объяснительная работника;
- объяснительные иных работников (коллег, вспомогательного персонала);
- акт об отказе в даче объяснений (если отказался), согласно приложению 2;
- заключение по результатам служебной проверки, согласно приложению 3;
- заключение педагога-психолога по состоянию ребенка, с согласия родителей (при необходимости);
- локальные акты, нормы которых работник нарушил и т.п.

3. Порядок составления заключения (акта) по результатам служебного расследования

3.1. По окончании служебного расследования должно быть подготовлено заключение (акт), в котором указываются:

- должность, фамилия, имя, отчество сотрудников, проводивших служебное расследование;
- основания для назначения служебного расследования;
- должность, фамилия, имя, отчество, год рождения в отношении которого проведено служебное расследование;
- сущность установленного нарушения, его последствия, какими материалами подтверждается или исключается вина сотрудника, обстоятельства, отягчающие или смягчающие его ответственность, причины и условия, способствующие нарушению, характер и размер ущерба, причиненного нарушением, принятые либо предполагаемые меры по их устранению;
- предложения о применении конкретного вида дисциплинарного взыскания или мер общественного воздействия, о возмещении материального ущерба, направлении материалов в органы предварительного следствия.

3.2. Все письменные заявления и жалобы, материалы служебных расследований хранятся в делопроизводстве ДООУ согласно номенклатуре дел, и приобщаются к личному делу сотрудника, совершившего проступок.

3.3. В случае возбуждения уголовного дела в отношении сотрудника, совершившего нарушение, решение о принятии к нему мер воздействия выносится после установления его виновности или невиновности в преступлении.

3.4. В случае наличия признаков состава административного правонарушения и уголовно наказуемого преступления, независимо от решения вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности должностного лица, материалы о решении вопросов по привлечению к административной или уголовной ответственности направляются в соответствующие органы.

Приложение №1 к Положению
о порядке проведения служебного расследования
в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость»

УВЕДОМЛЕНИЕ

о необходимости дать объяснение

От _____ г. N _____

Уважаемая (ый) _____!

Уведомляю Вас о необходимости предоставить письменное объяснение по факту _____

Письменное объяснение прошу предоставить до _____ ч _____ мин. _____ 20 ____ г. ответственному специалисту _____.

При наличии документов, подтверждающих уважительные причины, прошу представить такие документы.

Заведующий _____ О.Е. Проконина

С уведомлением ознакомлен, экземпляр уведомления получил:

ФИО

подпись

дата

Приложение №2 к Положению
о порядке проведения служебного расследования
в МАДОУ г. Нижневартовска ДС №71 «Радость»

Акт

об отказе давать объяснения

От _____ г. N _____

Мною, _____ (должность, ФИО составившего акт), в присутствии

_____ (должности, ФИО присутствовавших при составлении акта) _____ (дата, время) был составлен настоящий акт о том, что:

" ____ " _____ 20 ____ г. в _____ (указать время)

_____ (должность, ФИО работника) было предложено предоставить письменные объяснения по факту

_____ (указать характер нарушения).

_____ (должность, ФИО работника) отказалась (лся) _____ давать объяснения нарушению по причине _____ (указать причину).

Содержание данного акта подтверждаем личными подписями:

_____ (должность): _____ (подпись) / _____ (расшифровка подписи)

_____ (должность): _____ (подпись) / _____ (расшифровка подписи)

_____ (должность): _____ (подпись) / _____ (расшифровка подписи)

**Заключение
по результатам служебной проверки**

от _____

Основание: _____

Комиссия в составе _____ человек:

провела служебное расследование и установила следующие факты:

Выводы:

Рекомендации:

Члены комиссии:

№	Ф. И. О.	Должность	Дата	Подпись
1				
2				
3				
4				

**Правила проведения служебного расследования,
в соответствии с Положением о порядке проведения служебного расследования
в МАДОУ города Нижневартовска ДС №71 «Радость»**

1. Прием заявления, жалобы, информации о факте нарушения или проступка работника учреждения.
2. Регистрация заявления в «Журнале регистрации обращений граждан в МАДОУ города Нижневартовска ДС № 71 «Радость».
3. В трехдневный срок принятие решения руководителем (руководителем структурного подразделения) о проведении (не проведении) служебного расследования. Издание приказа и назначение соответствующей комиссии по проведению служебного расследования.
4. Проведение служебного расследования комиссией в сроки, определенные приказом руководителя, гласными методами на основе законодательных актов и нормативных документов РФ.
5. Ознакомление лица, чей проступок или нарушение стали фактом служебного расследования, с приказом по Учреждению и материалами расследования.
6. Участие лица, подвергшегося служебному расследованию в расследовании факта проступка или нарушения.
7. Составление комиссией заключения (акта) по результатам служебного расследования.
8. Издание приказа руководителем по результатам служебного расследования и принятие административных мер в отношении лица, подвергшегося служебному расследованию или опровержение сведений.
9. Ответ заявителю по форме, его удовлетворяющей, о результатах служебного расследования.
10. В случае уголовной ответственности направление материалов служебного расследования в соответствующие органы.