

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 18 «СОЛНЫШКО»**

1. Почтовый ящик «Почта доверия» и журнал для жалоб и предложений – канал связи с родителями (законными представителями) работниками МБДОУ № 18, созданный в целях получения дополнительной информации (далее – Обращения) для своевременного реагирования на нарушения коррупционные и другие правонарушения, совершаемые работниками администрации ДОУ, для обеспечения защиты прав и законных интересов обучающихся ДОУ, а также для рассмотрения обращений, предложений, пожеланий в работе ДОУ.

2. Почтовый ящик «Почта доверия» (далее – почтовый ящик) берется на учет в канцелярии ДОУ, в котором находится почтовый ящик, и ведется журнал учета обращений.

3. В ДОУ применяется следующая форма обращения:

**ПОЛОЖЕНИЕ
О работе почтового ящика «Почта
доверия»
и журнала для жалоб и предложений
в МБДОУ № 18**

При оформлении обращений заявителям необходимо указать:

- дату обращения;
- свои реквизиты для обратной связи – Ф.И.О., адрес, контактные телефоны, электронную почту, юридические лица – наименование организации, адрес, должность, Ф.И.О. должностного лица;
- указать кратко содержание обращения.

5. Не допускается опускать в почтовый ящик объявления, счета, задания, распоряжения или действия (обстоятельства) сотрудников администрации и других учреждений, требующую отправки и подтверждения со стороны, а также опускать иные документы и предметы, в противном случае администрация не несет ответственности за сохранность оставленных документов и предметов.

6. Ежедневно, лицо ответственное за выемку и регистрацию обращений, открывает почтовый ящик и извлекает из него корреспонденцию, после чего осуществляет его регистрацию в журнале учета и переводит на рассмотрение заведующего ДОУ.

7. Рассмотрение обращений производится в следующем порядке:

г. Приморско-Ахтарск
ул. Аэрофлотская 132
т.3-07-55

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ № 18

И.А. Маранина

ПОЛОЖЕНИЕ

О работе почтового ящика «Почта доверия» и журнала для жалоб и предложений в МБДОУ № 18



1. Почтовый ящик «Почта доверия» и журнал для жалоб и предложений – канал связи с родителями (законными представителями) и работниками МБДОУ №18, созданный в целях получения дополнительной информации (далее – Обращения) для совершенствования деятельности МБДОУ №18 (далее - ДОУ), оперативного реагирования на нарушения, коррупционные и другие правонарушения, совершаемые работниками и администрацией ДОУ, для обеспечения защиты прав и законных интересов обучающихся ДОУ, а также для рассмотрения обращений, предложений и пожеланий в работе ДОУ.

2. Почтовый ящик «Почта доверия» (далее – почтовый ящик) На передней панели ящика должна быть расположена надпись крупными буквами «ПОЧТА ДОВЕРИЯ».

3. В ДОУ приказом заведующего назначается ответственное лицо за выемку и регистрацию обращений из почтового ящика из числа работников ДОУ. Данное должностное лицо осуществляет выемку документов из почтового ящика. Почтовый ящик ежедневно вскрывается и закрывается ответственным должностным лицом на ключ, который хранится у него.

4. Учет обращений в администрации ведется в журнале учета обращений, выемка которых произведена из «Почтового ящика для жалоб и предложений» (приложение № 1) в бумажном виде (далее – журнал учета). При оформлении обращения, заявитель должен указать:

- дату обращения;
- свои реквизиты: для физических лиц – Ф.И.О., адрес, для юридических лиц – наименование организации, адрес, должность, Ф.И.О. должностного лица;
- указать краткое содержание обращения.

5. Не допускается опускать в почтовый ящик обращения, отчеты, заявления, возражения на действия (бездействие) сотрудников администрации и другую корреспонденцию, требующую отметки о подтверждении ее получения, а также опускать личные документы и предметы, в противном случае администрация не несет ответственности за сохранность оставленных документов и предметов.

6. Ежедневно, лицо, ответственное за выемку и регистрацию обращений, открывает почтовый ящик и извлекает из него корреспонденцию, после чего осуществляет его регистрацию в журнале учета и передает на рассмотрение заведующему в день поступления.

7. Регистрация обращений граждан производится в следующем порядке:

1) письменное и устное обращение: первая буква фамилии обратившегося гражданина – порядковый номер;

2) коллективное обращение: Кол – порядковый номер.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого обратившиеся просят

направить ответ. Указывается общее количество авторов. Такое обращение считается коллективным, Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляются в 7-дневный срок со дня его регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя.

Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок. Обращения, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются им в копиях. Необходимое количество копий документов для отправки подготавливается ответственным лицом за выемку и регистрацию обращений.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти городского округа «город Избербаш», органы местного самоуправления или должностным лицам для получения документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен ответственным за выемку и регистрацию обращений, но не более чем на 30 календарных дней, при условии одновременного информирования заявителя и указания причин продления указанного срока.

8. Ответственность за полноту, правильность и своевременность рассмотрения обращений несет исполнитель, которому эти обращения были направлены на рассмотрение.

В случае ненадлежащего исполнения резолюции главы администрации, отсутствия ответов на поставленные в обращении вопросы, подготовленный проект ответа, возвращается на доработку.

9. На ответе на обращение проставляется дата отправки и регистрационный номер обращения. Исходящим номером ответа на обращение является входящий регистрационный номер обращения. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и заявителям направлены мотивированные письменные ответы.

10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, обратившегося в администрацию, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В

случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

11. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес (далее – анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в журнале учета в качестве автора указывается отметка «анонимное». После рассмотрения анонимного обращения ответственным за выемку и регистрацию обращений оно направляется в дело. Ответ на анонимное обращение не дается.

Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в журнале учета делается соответствующая отметка.

12. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственный за выемку и регистрацию обращений вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

13. Снятие обращений граждан с контроля производится ответственным за выемку и регистрацию обращений при предоставлении ответа исполнителя. При этом отметка о списании «в дело» проставляется на свободном поле текста ответа, подготовленного исполнителем. Информация о снятии обращения с контроля осуществляется ответственным лицом за выемку и регистрацию обращений из почтового ящика и заносится в графу «Примечание» журнала учета.

Обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения формируются в дело. Указанные дела формируются в течение календарного года.

Срок хранения обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, составляет три года.

По истечении установленных сроков хранения обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

14. Обжалование действий (бездействия), решений должностных лиц администрации, осуществленных (принятых) в ходе рассмотрения обращения, осуществляется в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Заведующий МБДОУ № 18



И.А. Маранина