**МБДОУ д/с «Колосок «Зерноградского района**

**ПРИКАЗ**

**16.02.2015 год №19**

**Об утверждении Положения**

**о «Почтовом ящике для жалоб и предложений»
МБДОУ д/с «Колосок» Зерноградского района**

 В соответствии с Федеральным законом «О противодействии коррупции» от 25.12.2008 г. № 273-Ф3 (с последующими изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-Ф3 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями) и в целях осуществления взаимодействия с населением, создания условий для своевременного реагирования на заявления, предложения, жалобы граждан,

**Приказываю:**
1. Утвердить прилагаемое Положение о «Почтовом ящике для жалоб и предложений» **МБДОУ д/с «Колосок» Зерноградского района**

2. Назначить старшего воспитателя Т.В. Папроцкую ответственным за выемку и регистрацию обращений из «Почтового ящика для жалоб и предложений» (далее – Почтовый ящик).
3. Старшему воспитателю Т.В. Папроцкой оформлять и представлять отчет о количестве и характере поступивших обращений за год, в срок не позднее 15 января следующего за текущим годом.

5. Утвердить форму журнала учета обращений, выемка которых осуществляется из Почтового ящика, согласно приложению к настоящему постановлению.
6. Заведующему хозяйством Е.Г. Лысак обеспечить:
– размещение почтового ящика на 1 этаже здания **МБДОУ д/**с «Колосок»**;**

7. Данное Положение разместить на официальном сайте **МБДОУ д/с «Колосок» Зерноградского района**

8. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

***Журнал учета обращений из «Почтового ящика для жалоб и предложений»***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Ф.И.О.заявителя** | **Адрес заявителя** | **Краткое содержание обращения** | **Резолюция руководителя** | **Примечание** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
|   |   |   |   |   |   |

***Примечание.****Страницы журнала нумеруются, прошиваются и скрепляются подписью ответственного за выемку и анализ обращений.*

 **Утверждаю**

**Заведующий МБДОУ**

**д/с «Колосок» Зерноградского района**

**Т.И. Пушкарева**

**Приказ от «16\_» февраля 2015 года № \_\_\_**

**ПОЛОЖЕНИЕ**
**о «Почтовом ящике для жалоб и предложений»МБДОУ д/с «Колосок» Зерноградского района**

1. «Почтовый ящик для жалоб и предложений» – канал связи с родителями (законными представителями) и работниками МБДОУ д/с «Колосок» Зерноградского района, созданный в целях получения дополнительной информации (далее – Обращения) для совершенствования деятельности МБДОУ д/с «Колосок» Зерноградского района (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 для жалоб и предложений» (далее – почтовый ящик) представляет из себя пластиковый ящик размером 35x30 см. На передней панели ящика должна быть расположена надпись крупными буквами «ДЛЯ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ».
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 па 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 помер 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, сос-тавляет пять лет.
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.