

Принято общим собранием трудового коллектива
МБДОУ «Детский сад №6 «Дюймовочка»
Протокол № 4 « 29 » 12 2017г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом заведующего
МБДОУ «Детский сад №6 «Дюймовочка»
№ 344 от « 29 » 12 2017г
М.В. Лошкарева



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ «Детский сад №6 «Дюймовочка»

1. Общие положения

1.2. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6» Дюймовочка» (далее МБДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 ноября 2017 года №355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящим положение регулируется правоотношение, связанные с реализацией гражданами Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в администрацию ДОУ.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правонарушения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.5. В настоящем положении используются следующие понятия:

- **предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МБДОУ.
- **заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
- **жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников ДОУ, а также решениями администрации ДОУ.
- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Право граждан на обращение, права при рассмотрении обращения

2.1. Граждане имеют право обращаться в МБДОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в форме электронного обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию МБДОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или не действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращений

3.1. 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.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой о деятельности ДОУ либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4. Требования к обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывается либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо ФИО соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои ФИО (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.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает копии и оригиналы иных документов.

4.3. Обращение, поступившее в МБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои ФИО (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Направление и регистрация письменных обращений граждан

5.1. Все поступившие письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ или должностному лицу.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию дошкольного учреждения, направляется в течение 7 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, за исключением случая, указанного в п.8.4. настоящего Положения.

5.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких учреждений, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие учреждения или соответствующим должностным лицам.

5.4. В случае если невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.5. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем.

6. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

6.1. Обращение, поступившее в МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Заведующий МБДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свободы и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

6.3. Должностное лицо МБДОУ по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

6.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МБДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МБДОУ.

6.6. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.7. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителя и другие документы, связанные с рассмотрением и решением обращений, передаются исполнителем делопроизводителю для формирования дела.

6.8. Срок хранения дел с обращениями граждан – 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Делопроизводитель несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу МБДОУ в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения граждан.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.5.2 настоящего Положения, руководитель МБДОУ, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а руководителем МБДОУ принимается решение о списании данного обращения в дело.

8.2. 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.

8.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель МБДОУ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.

8.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим МБДОУ.

8.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы, руководитель МБДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

9. Организация работы по личному приему граждан

9.1. Личный прием граждан в МБДОУ проводится заведующим МБДОУ и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, в Журнал обращения граждан. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина в Журнале обращения

граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. (Приложение 1,2).

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

9.5. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

10.1. Должностное лицо осуществляет непосредственный контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Заведующий МБДОУ осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.

10.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

10.4. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

11.1 Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.