

УТВЕРЖДЕНО

Приказом МБДОУ детского сада

«Сказка» с. Анненково

от 01.04.2019 года № 93

Заведующий МБДОУ детским садом

«Сказка» с. Анненково Сотникова О.В.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан
в МБДОУ детский сад «Сказка» с. Анненково**

2019 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в МБДОУ детский сад «Сказка» с. Анненково (далее — Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 — ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» (с изменениями) устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан (далее — обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в МБДОУ детский сад «Сказка» с. Анненково, Филиале МБДОУ детского сада «Сказка» с. Анненково – детский сад «Березка» р.п. Евлашево, Филиале МБДОУ детского сада «Сказка» с. Анненково – детский сад «Радуга» р.п. Евлашево (далее — ДОУ).

1.2. В ДОУ рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации. Федеральными законами, законами Пензенской области и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем ДОУ или лицом его заменяющим, в филиалах – старшими воспитателями.

1.4. Работники ДОУ, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее — обращение) — направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, деятельности ДОУ, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;
- 3) заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 4) жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно — распорядительные, административно — хозяйственные функции ДОУ.

2. Право граждан на обращение

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

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения ДОУ 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в ДОО по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОО или должностному лицу.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО, 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, за исключением случаев, указанных в пункте 9.4. настоящего Положения.

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

6.4. ДОО 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.

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

6.6. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в ДООУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости ДООУ может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

1. ДООУ (должностное лицо):

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу ДООУ, или должностного лица, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые 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.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем ДООУ или уполномоченным на то лицом.

8.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДООУ или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДООУ или должностному лицу в письменной форме.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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. 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.

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

9.3. ДОУ 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.

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

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.5. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ДОУ. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.

9.7. 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 ДОУ.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, руководитель ДОО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в ДОО проводится руководителем, в филиалах – старшими воспитателями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

ДОО в пределах своей компетенции осуществляет 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в
МБДОУ детский сад «Сказка» с. Анненково

Форма журнала регистрации обращений граждан

Дата регистрац ии	Регистраци онный номер	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание обращения	Резолюци я или кому направлен документ	Срок исполне- ния доку- мента	Принятое по обраще- нию решение, дата его принятия	Дата и номер ответа на обраще- ние, либо его переадре- -сация	Отметка об отправ- лении доку- мента в дело

Форма журнала регистрации приема граждан

Регистрационный номер	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес	Документ об удостоверении личности, который предъявлен	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения	Фамилия, имя, отчество лица, осуществляющего прием

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в
МБДОУ детский сад «Сказка» с. Анненково

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Заяви-
тель _____

(ф.,и.,о., место жительства и работы, инвалид, и т.д.)

Предыдущие обращения от _____ № _____, от _____ № _____

Вид документа _____ на _____ листах
(предложение, заявление, жалоба, форма обращения)

Дата и номер регистрации обращения

Краткое содержание (с учетом характера вопро-
са) _____

Ф.И.О. ведущего прием

Резолюция или результаты рассмотре-
ния _____

Срок исполни-
ния _____

Я, _____ гр.

с разъяснениями по моему устному обращению, полученными в ходе личного при-
ема граждан, состоявшегося « ___ » _____ 201 ___, согласен (на).

По указанным в регистрационно-контрольной карточке вопросам письменного от-
вета не требую _____
(подпись)

С регистрационно-контрольной карточкой ознакомлен
(на) _____

(дата, подпись)

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ И ПОВТОРНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

Дата	Исполнитель – кому передано или кому сделано напоминание	Отметка о промежуточном ответе: дата, индекс, содержание или краткое объяснение при напоминании	Контрольные отметки

Дата и номер окончательного ответа _____

Адресат _____
 (кем, когда и кому направлен ответ)

Результаты рассмотрения и краткое содержание ответа _____

С контроля снял _____ Подпись _____
 (фамилия руководителя и дата) (отв. за исполнение)

Фонд _____

Опись _____

Дело _____ том _____ листы _____ Дело _____

Адресат _____
 (кем, когда и кому направлен ответ)

Результаты рассмотрения и краткое содержание ответа _____

С контроля снял _____ Подпись _____
 (фамилия руководителя и дата) (отв. за исполнение)

Фонд _____

Опись _____

Дело _____ том _____ листы _____ Дело _____

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в
МБДОУ детский сад «Сказка» с. Анненково

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дата поступления _____ 200__ г. Регистр. N _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес, телефон заявителя _____

Категория заявителя _____

Место работы _____

Содержание обращения _____

Вид обращения _____

Отметка о повторном обращении _____

Откуда поступило _____

Кем рассмотрено _____

Резолюция _____

Ответственный исполнитель _____

Срок исполнения _____

(Оборотная сторона)

Контрольные отметки о рассмотрении	Отметка о продлении срока рассмотрения обращения

Результат рассмотрения обращения	Принято постановление, распоряжение главы города, виновные наказаны и др.	Информация о подтверждении фактов в обращении	Проверено

Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N	Страница

Отметка о постановке поручения на дополн. контроль	Отметка о снятии с дополнительного контроля			
	Результат рассмотрения обращения	Дата исполн.	Исход. N ответа	Дело N, страница

