

Приложение № 4 к приказу

№ 166 от 31.08.2021г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ ДС ОВ № 25

_____ В. Г. Мартыненко

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МБДОУ ДС ОВ № 25**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Работа с обращениями граждан в МБДОУ ДС ОВ № 25 осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона № 29.06.2010г. № 126-ФЗ).

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ДС ОВ № 25 (далее Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно; как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (mbdou.25@yandex.ru).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращение граждан (далее обращение) – направленные в МБДОУ ДС ОВ № 25 (далее дошкольное учреждение), заявление или жалоба, а так же устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;
- заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании», недостатках в работе дошкольного учреждения, должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.6. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются Регламентом, Инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями заведующей ДОУ.

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;
- обращений информационного характера в архивы, библиотеки, органы статистики и другие организации.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОУ либо должностным лицам.

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

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий дошкольного учреждения и заместитель заведующего по УВР, которые регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

3.2. Все обращения, поступающие в дошкольное учреждение, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

3.3. Заведующий дошкольного учреждения либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) обязан организовать работу по рассмотрению обращений.

3.4. Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы соответствующие действующему законодательству.

4. ПРАВА И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ

4.1. При рассмотрении обращения в Администрацию ДОУ гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.1.2. 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.

4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.8.4, 8.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ, РЕГИСТРАЦИИ И СРОКАМ РАССМОТРЕНИЯ

5.1. В письменном обращении указывается наименование дошкольного учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, а так же фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения, ставится личная подпись обратившегося гражданина и дата.

5.2. В случае если в письменном обращении не указываются фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ передается лично в руки данного гражданина.

5.3. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении касаются работы дошкольного учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя дошкольного учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.

5.4. Письменное обращение рассматривается в течение 3-х дней с момента поступления.

5.5. Комиссия проводит проверку соответствия письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет руководителю дошкольного учреждения. При рассмотрении обращения председатель комиссии знакомит с итогами работы виновного

(виновных лиц) который подписывает заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен».

5.6. Ответ на письменное обращение подписывается заведующим дошкольного учреждения.

5.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующей ДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

6.3. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации, 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. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ

7.1. Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей с занесением в журнал и карточку личного приема.

7.3. Заведующий ДОУ:

- 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, свобод 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.

7.4. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу заведующей ДОУ, рассматривающего обращение, 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 охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующей ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующей ДООУ и регистрируются в журнале.

7.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию ДООУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующей ДООУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

7.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующей ДООУ и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

7.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.10. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

8.1. Устные обращения к заведующему дошкольного учреждения или к его заместителю заведующего по УВР поступают во время личной встречи и по телефону.

8.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

8.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.

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

8.5. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается руководителем.

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

8.7. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

8.8. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается).

8.9. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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.

8.10. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

8.11. Ответы о принятых мерах направляются заведующему ДОУ или заместителю заведующего по УВР для подписания.

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

9. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

9.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

9.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.

9.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на итоговых педагогических совещаниях.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Обращения, поступившие в дошкольное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

10.2. Неправомерный отказ в прием и рассмотрение обращений граждан, нарушение сроков их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством РФ и могут быть обжалованы в суде.

11. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

11.1. Делопроизводитель осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

11.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

11.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

11.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

11.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

11.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

11.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

11.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующая ДОУ, заместитель заведующей по УВР.

