МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД № 4 «ЛАСТОЧКА»

«Ласточка» челядьöс 4 №-а видзанін» школаöдз велöдан муниципальнöй сьöмкуд учреждение

Принято:

Решением Общего собрания трудового коллектива
от 15 февраля 2023 г.
Протокол № 3

Утверждено:
И.О. Заведующего МБДОУ
«Детский сад № 4 «Ласточка»
Шульгина Е.В. Шульгина
Приказ № 36
от 15 февраля 2023 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 4 «Ласточка» (в новой редакции)

г. Инта, 2023

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 4 «Ласточка» разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения является организация своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 4 «Ласточка» (далее – ДОУ) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в ДОУ.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в ДОУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменением и дополнениями.
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с изменениями и дополнениями.

1.5. Настоящее Положение является локальным нормативным актом ДОУ, регламентирующим правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

1.6. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.7. Порядок настоящего Положения распространяется на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан.

1.8. Сведения о месте нахождения ДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан руководителем ДОУ размещаются на информационном стенде в ДОУ и официальном сайте ДОУ в сети «Интернет».

1.9. Обращения граждан могут быть направлены в ДОУ:

1) почтой России по адресу: 169840, Республика Коми, г.Инта, ул.Лунина, д. 8;
2) электронной почтой по адресу: ds_4_inta@edu.rkomi.ru
3) по телефону: 8(82145) 60151.

1.10. Все поступающие обращения граждан в ДОУ подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ДОУ, недопустим.

2. Право граждан на обращение

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

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 ДОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на 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.

2.6. 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. Основные термины, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ, развитию образовательных отношений;

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 администрации ДОУ 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 осуществляющее функции представителя администрации ДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДОУ.

4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или должность соответствующего лица, а также свою 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.

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

4.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.4. Обращение, поступившее в администрацию ДОУ или должностному лицу

в форме электронного документа, 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.

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

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

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОУ или должностного лица, 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 случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

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

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

4.10. 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.

5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

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

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал личного приема,

карточку приема граждан.

5.3. Заведующий ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- 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 государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.

5.5. 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.

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

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

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

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

6.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующий вправе оставить обращение без ответа или направить данное обращение в правоохранительные органы.

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

6.3.1. 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 в администрацию ДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий ДОУ 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 администрацию ДОУ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. В случае поступления в администрацию ДОУ или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ДОУ, либо государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

6.6. 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 администрацию ДОУ или соответствующему должностному лицу.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию ДОУ или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения,

7.2. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

7.3. В исключительных случаях руководитель, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Организация работы по личному приему граждан

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

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

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

8.4. 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.

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

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

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

8.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных

законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Заведующий 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.

9.2. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Заведующий ДОУ осуществляет хранение заявлений и жалоб граждан.

10.2. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру дел.

10.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается назаведующего ДОУ.

10.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных сих рассмотрением и разрешением – 5 лет.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о порядке
рассмотренияобращения граждан в
администрацию МБДОУ «Детский сад
№ 4 «Ласточка»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующего детским садом

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина_____

Место работы _____

Домашний адрес_____

Телефон_____

Содержание устного обращения_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. Дата исполнения_____
3. Дополнительный контроль_____
4. Снято с контроля_____
5. Результат_____
6. Дата, должность исполнителя_____
7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от «___»_____20_____г.