

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Бригантина»

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения
обращений граждан**



УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МДОУ детский сад
«Бригантина» /Андреященко Е.А./
Принято общим собранием
работников МДОУ
Протокол № 1 от 01.09.2016

Председатель общего собрания
работников МДОУ Сочнева Н.Г. Сочнева/

01.09.2016г.
г. Новоульяновск, с. Криуши

Введено в действие приказом по МДОУ
№ 115 от 01.09.2016г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом образовательной организации и иным нормативными правовыми актами.

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Бригантина» (далее - образовательная организация) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Положения распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Обращения граждан в образовательную организацию поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.5. Сведения о месте нахождения образовательной организации, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем образовательной организации размещаются на информационном стенде в образовательной организации и официальном сайте образовательной организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Преследование гражданина в связи с его обращением к руководителю образовательной организации с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц запрещается, за исключением случаев, когда их действия образуют состав уголовного преступления.

1.7. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения даст право проверяющему, его заявление должностному лицу образовательной организации, прекратить дальнейшую проверку, если в

полученных материалах нет сведений о наличии нарушений, требующих принятия мер управленческого реагирования.

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

1.9. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на руководителя образовательной организации.

1.10. Основные термины, используемые в Положении:

- обращение - изложенные в письменной или устной форме предложение, заявление, жалоба или ходатайство, в том числе коллективное, гражданина, должностного и иного лица;
- предложение рекомендации заявителя по совершенствованию деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;
- заявление - просьба граждан о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц;
- жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;
- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в образовательной организации.

2. Организация личного приёма граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции образовательной организации, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к заведующему образовательной организации;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется заведующим образовательной организации, а также специалистами: медицинской сестрой, педагогом-психологом, музыкальным руководителем по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем устанавливаются согласно графику.

2.6. Графики приема доводятся до сведения через информационные витрины и официальный сайт образовательной организации.

2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются заведующим образовательной организации в день их обращения.

2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

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

2.12. 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.

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

2.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.16. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции заведующего образовательной организации, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.17. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию заведующего образовательной организации, принимается письменное обращение, которое немедленно регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции.

2.18. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях..

3. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование образовательной организации либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения,

заявления или жалобы. 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.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. 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, то заведующий Учреждением вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы, в том числе в электронной форме, в других организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в образовательной организации с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, заведующий образовательной организации назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с

разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4. Устная форма обращения граждан

4.1 Устные обращения к заведующему образовательной организации поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

4.4. Устные обращения к педагогам (воспитателям) группы детей с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно до 08.00, после 17.00. В другое время организуется педагогический образовательный и коррекционный процесс с воспитанниками образовательной организации, прерывать который запрещено.

5. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан

5.1. Должностные лица образовательной организации обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.

5.2. Должностным лицам образовательной организации без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Письменное обращение, поступившее в образовательную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с заведующего образовательной организации ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

8. Оставление обращения без рассмотрения

8.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

9.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего образовательной организации.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Ответственность граждан за содержание их обращений

11.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами образовательной организации не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

12. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

12.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 7 настоящего Положения, и надлежащего разрешения, содержащихся в них вопросов.

12.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

12.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в образовательной организации возлагается на заведующего образовательной организации.

12.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

13. Делопроизводство

13.1. Учёт обратившихся на личный приём и регистрация устных обращений ведётся в журнале регистрации обращений граждан, в которой отражается также содержание ответа, если он давался в устной форме.

13.2. Письменные обращения и обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

13.3. Срок хранения дел с обращениями граждан - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

13.4. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан - 5 лет, журнала личного приема граждан - 3 года после их окончания.

13.5. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком.

Пронумеровано, прошнуровано,
скреплено печатью:

(7)

силь

страниц

Заведующий
Е.А. Андреев

