

ПРИНЯТ

общее собрание работников
МБДОУ № 6 «Светлячок»
протокол № 5 от 30.08.2019

УТВЕРЖАЮ

Заведующий МБДОУ
О.А. Кулаковская
«30» августа 2019 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад №6 «Светлячок»»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 6 «Светлячок»» (далее – ДОУ) является локальным нормативным актом ДОУ и 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»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения является организация своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в ДОУ с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.3. Положение распространяется на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.4. Сведения о месте нахождения ДООУ, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, а также информация о личном приеме граждан руководителем ДООУ размещаются на информационном стенде в ДООУ и официальном сайте ДООУ <http://svetlya4ok.ucoz.net/>.

1.5. Обращения граждан могут быть направлены в ДООУ:

- 1) почтой России по адресу: 184670 Мурманская обл., г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д. 32;
- 2) электронной почтой по адресу: mdou_svetlyachok@mail.ru;
- 3) по телефону/факсу: (81539) 52-301, 55-560.

1.6. Все поступающие обращения граждан в ДООУ подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ДООУ, недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц ДООУ при рассмотрении обращений

2.1. Граждане имеют право обращаться в ДООУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.2. При рассмотрении обращения в ДООУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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, отнесенные к категории ограниченного доступа;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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.

2.3. Заведующий и должностные лица ДООУ:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- уведомляют гражданина о переадресации письменного обращения в государствен-

ный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан обязательно указывает наименование ДООУ, или фамилию, имя, отчество должностного лица, или его должность в ДООУ, а также фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителю по его просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в ДООУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в соответствующих журналах (Приложение 1) с проставлением регистрационного индекса в нижнем правом углу первого листа письменного обращения.

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

3.7. 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.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДООУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4.2. 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.

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

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

4.6. 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Личный прием граждан

- 5.1. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается заведующим ДОУ.
- 5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 5.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.
- 5.4. Во время личного приема заведующий ДОУ заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция заведующего ДОУ с поручением должностному лицу.
- 5.5. 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. При необходимости гражданину предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено письменное обращение» и дата его регистрации.
- 5.6. По вопросам, решение которых не входит в компетенцию заведующего ДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 5.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Сроки рассмотрения обращения

- 6.1. Все поступившие в ДОУ обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в день обращения в журналах регистрации и передаются заведующему ДОУ на рассмотрение.
- 6.2. Обращение, поступившее в ДОУ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, 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.
- 6.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

6.5. При индивидуальном устном информировании гражданина (по телефону или лично) сотрудник ДООУ, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

6.6. Срок рассмотрения письменных обращений:

- срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения;

- 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 заведующим ДООУ не более чем на тридцать календарных дней с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения;

- рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в пятнадцатидневный срок.

7. Результаты рассмотрения обращений граждан

7.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующий ДООУ и регистрируются в журнале.

7.3. 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.

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

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

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

8. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений

8.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего ДООУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

8.2. Заведующий ДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, изложенных в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9. Хранение материалов по обращениям граждан

9.1. Заведующий ДОУ осуществляет хранение предложений, заявлений и жалоб граждан.

9.2. Журнал регистрации обращений граждан вносится в номенклатуру дел.

9.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

9.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.

9.5. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством РФ.

ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество заявителя	Суть обращения
-------	------	----------------------------------	----------------

**ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ И ОТЗЫВОВ НА КАЧЕСТВО
УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МБДОУ № 6 «СВЕТЛЯЧОК»**

№ п/п	Дата поступления жалобы/отзыва	Фамилия, имя, отчество заявителя	Суть заявления	Результат рассмотрения	Ознакомлен(а)/(Подпись заявителя)
-------	--------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------	-----------------------------------

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующим ДОУ

Дата приема «___» _____ 20___ г.

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина _____

Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____

Телефон _____

Содержание устного обращения

Информация о результатах приема, резолюция

Оставлено письменное обращение. Резолюция _____

Вх. № _____ от «___» _____ 20___ г.

Примечание _____
