

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №10 г. Конаково

Согласовано.
Протокол заседания
педагогического совета
№ 1 от 01.09.17

Утверждаю

Заведующий МБДОУ детского
сада №10 г.Конаково
Н.Н.Мишнева



Согласовано
Протокол заседания совета родителей.
№ 1 от 01.09.17

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в
администрацию Муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения детского сада №10 г.Конаково**

1 Общие положения.

1.1.Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №10 г.Конаково (далее ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Положением регулируются отношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ.

1.2 Организация работы с обращениями граждан ведется в ДОУ в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59 ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ДООУ и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все виды обращений, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленным Федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а так же писем, исполненным на официальных бланках учреждений, предприятий, организаций, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленным Международным договором Российской Федерации и Федеральным законом.

1.5 При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в соглашении направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, а также должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6 Администрация ДООУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращения

2.1 Граждане имеют право обращаться лично в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДООУ и 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 ДООУ гражданин имеет право: - Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании. - 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. - Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 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. - Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ДООУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию 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 течение трех дней с момента поступления в дошкольное образовательное учреждение в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан. Все поступающие в администрацию ДООУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан в МБДООУ входит в номенклатуру дел учреждения, листы нумеруются,

прошиваются, скрепляются подписью руководителя учреждения и заверяется печатью ДОУ.

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

3.8. 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, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

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

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее заведующей ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению. 4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей с занесением в журнал и карточку личного приема.

4.3. 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.

4.4. 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.

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

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается заведующим ДООУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.5. 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 по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующей ДОУ или заместителем.

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующей или первым заместителем.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными. При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 заведующей ДОУ.

5.8. 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 заведующая ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей.

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан.

7.1. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается руководителем. 7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующей ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Личный прием граждан в МБДООУ проводится заведующим или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя. 7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

8.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

8.3. Заведующий ДОУ в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующей ДОУ. Заведующий ДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

8.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующая ДОУ.

8.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан: - если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе; - в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения; - ответ заявителю подписывается руководителем; - к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Заведующий ДОУ в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует о нарушениях исполнительской дисциплины.

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

9.3. 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 и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

- 10.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.
- 10.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующую ДОУ.
- 10.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
- 10.5. 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. 10.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 10.7. 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.
- 10.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан в администрацию МБДОУ
детского сада №10 г.Конаково

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующим детским садом

Дата приема _____

Ф.И.О.
гражданина _____

Место работы _____

Домашний
адрес _____

Телефон _____

Содержание устного
обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция)

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.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан в администрацию МБДОУ детского сада №10 г.Конаково

Форма ЖУРНАЛА

учета обращений граждан МБДОУ детского сада №10 г.Конаково

№ регистрации	Дата регистрации	ФИО гражданина	Вид, краткое содержание обращения	Кому направлено обращение	Подпись исполнителя	Отметка об исполнении