

УТВЕРЖДЕНО

Приказом N35

от 28.07.2017

Заведующая МДОУ

Новосельский ДС

О. Н. Тихова



Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
МДОУ Новосельского детского сада

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МДОУ Новосельский детский сад (далее) – МДОУ, разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном 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.

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

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 МДОУ 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.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина, направленное в МДОУ письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МДОУ;

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в рамках деятельности учреждения, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности МДОУ и должностных лиц МДОУ;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица.

Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

4. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения.

4.1. При рассмотрении обращения в МДОУ 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4.1.4. Обращаться 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 разглашение сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. В письменном обращении граждан пишут: 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.

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

6. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

6.1. Все поступающие в МДОУ письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МДОУ.

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

6.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (далее -Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

-фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;

-дата регистрации обращения, регистрационный номер;

-аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);

-срок исполнения обращения;

-исполнитель, содержание поручения, дата);

-отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;

-вид передачи обращения (лично, почтой, электронной почтой; посредством интернет-приемной).

6.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются заведующему МДОУ. После рассмотрения обращений граждан заведующим МДОУ они возвращаются

работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю.

7. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

7.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в МДОУ, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

7.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

-обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки

-до 30 дней;

-обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу

-до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

7.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя.

7.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований:

Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. При регистрации необходимо установить:

-тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;

-основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

7.5. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

7.6. 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, такое обращение списывается в дело работников, ответственным за ведение делопроизводства в МДОУ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение заведующему и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.8. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма
- запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции МДОУ. Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в МДОУ, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

7.9. 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в МДОУ. О данном решении МДОУ уведомляет гражданина, направившего обращение.

7.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в МДОУ.

7.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ, направляется в течение семи дней со дня 7 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. Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции МДОУ, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в МДОУ, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции МДОУ, осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

7.12. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к Компетенции МДОУ, содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

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

7.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, 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.

7.16. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к заведующему с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

7.17. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, Разрешение на продление срока, доклад заведующему, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

## 8. Личный прием граждан

8.1. График и порядок личного приема граждан в МДОУ устанавливается заведующим.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ или должностного лица, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## 9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные настоящим Положением, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МДОУ. Контроль за работу с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заведующего МДОУ.

9.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

9.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в МДОУ и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

9.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в МДОУ, следит за Сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует заведующего.

9.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

9.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

10. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

10.1. Ответы на обращения граждан дают заведующий, специалисты МДОУ в пределах своей компетенции.

10.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного Ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.

10.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в МДОУ, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

10.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их Рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в МДОУ . Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов(наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

10.5. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в МДОУ.

10.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел МДОУ, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МДОУ.

10.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

10.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МДОУ