

Согласовано и принято:
Общим собранием работников
Учреждения
Протокол № 4
от «10» 05 2017г.

Утверждаю:
Заведующий МКДОУ
№ 1 им. 8 Марта
К.В.Громаковская
Приказ № 18 от «11» 05 2016 г

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан МКДОУ № 1 им. 8 Марта

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 7 «Семицветик» (далее – Учреждение, Положение) разработано в соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений, поступивших в устной, письменной форме, или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Организация работы с обращениями граждан в Учреждение ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.06 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уставом Учреждения и настоящим Положением.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также рассмотрению писем, исполненных на официальных бланках других учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законодательством.

1.6. 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.

1.7. Учреждение 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 обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, на Телефон доверия в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в Учреждение, либо соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.2. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах, о Телефоне доверия и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет: mdou1@mail.ru.

Стенд, содержащий информацию о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах, о Телефоне доверия и адресе электронной почты для направления обращений; об организации рассмотрения обращений граждан, размещен при входе в Учреждение.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в Учреждение 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 обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 5.4, 5.6, 5.8, 5.9 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 Учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в Учреждении, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (адрес электронной почты), 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. Оригиналы иных документов, приложенные к обращению, возвращаются заявителю по его просьбе.

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

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующей Учреждением 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.

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

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. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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, 5.6, 5.8, 5.9 настоящего Положения.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее в Учреждение, на Телефоне доверия или лично заведующей Учреждением, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей Учреждением с занесением в соответствующий журнал.

4.3. Заведующая Учреждением:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – 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 по направленному в установленном порядке запросу заведующей Учреждением, рассматривающей обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить 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 Учреждением, готовятся на бланке Учреждения за подписью заведующей Учреждением и регистрируются в соответствующем 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, это должно быть 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 Учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

4.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующей Учреждением, которая формирует дело, 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 Учреждением 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, 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 заведующей Учреждением, принявшей это решение.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие в Учреждение 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 такое обращение не дается; 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, заведующая Учреждением 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 Учреждением.

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 или электронный адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующей Учреждением.

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 и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями формируется 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 Учреждением.

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 Учреждением 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. Обращения, поступившие в Учреждение, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения заявители уведомляются.

6.2. В исключительных случаях заведующая Учреждением вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется 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 Учреждении устанавливается заведующей Учреждением.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующей Учреждением, заявителю рекомендуется обратиться в соответствующие органы, другие учреждения, организации.

7.4. Во время личного приема заведующая Учреждением при необходимости может предложить гражданину изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

7.5. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

7.7. 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. Порядок работы Телефона доверия

8.1. Деятельность Телефона доверия в Учреждении осуществляется с целью совершенствования отношений в сфере образования, повышения качества образования, обеспечения прав участников образовательных отношений в Учреждении.

8.2. Задачей деятельности Телефона доверия является предоставление родителям (законным представителям) оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в Учреждении; предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений; оперативное принятие решений по обращениям со стороны участников образовательных отношений.

8.3. Заведующей Учреждением назначается ответственное лицо за работу с Телефоном доверия, которое ведет приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия; информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции.

8.4. Ответственное лицо, работающее с информацией, полученной по телефону доверия, несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

8.5. Каждое обращение, поступившее на Телефон доверия, регистрируется ответственным лицом в журнале регистрации по обращениям граждан.

8.6. В случае если изложенные в устном обращении просьбы, факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ дается ответственным лицом сразу по телефону, о чем делается соответствующая запись в журнале.

8.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ответственного лица по работе Телефона доверия:

гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в Учреждении;

либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в установленном данным Положением порядке.

8.8. В случае, если изложенные в устном обращении по телефону доверия факты и обстоятельства требуют скорейшего уточнения и принятия, оперативных мер по вопросам соблюдения прав участников

образовательных отношений, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся лично заведующей учреждением.

9. Работа с обращениями, поставленными на контроль

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

9.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «Контроль» и «Подлежит возврату».

9.3. Контрольное обращение рассматривается в установленные сроки, готовится ответ заявителю.

9.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то заведующая Учреждением готовит им ответ за своей подписью. После подписания ответа по результатам рассмотрения обращения материалы формируются «В дело».

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

9.6. 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 Учреждением.

9.7. 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 заведующей Учреждением;

к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «Подлежит возврату».

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Заведующий Учреждением осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений.

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

11. Хранение материалов по обращениям граждан

11.1. Заведующий Учреждением организует и осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

11.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующую Учреждением.

11.3. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру дел Учреждения.

11.4. 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.

11.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000г., с указанием сроков хранения.

11.6. 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.

11.7. Решение о списании указанных обращений принимает заведующая Учреждением.