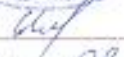


СОГЛАСОВАНО:

Председатель первичной профсоюзной организации муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 24 «Солнышко»

 В.А.Шевцова
«01» 08 2017 г.

УТВЕРЖДЕНО:

и.о. заведующего муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 24 «Солнышко»

 Ю.В. Чупилова
«01» августа 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД № 24 «СОЛНЫШКО»

г. Рубцовск

2017 г.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБЛОУ «Детский сад № 24 «Солнышко» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом МБЛОУ «Детский сад № 24 «Солнышко».

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 24 «Солнышко» (далее – ДОО), устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединенный граждан, в том числе юридических лиц, муниципальным дошкольным образовательным учреждением и его должностными лицами, а также порядок организации приема граждан.

1.3. 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.

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, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего ДОО и его заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.6. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) — направленные в ДОО в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в муниципальное учреждение;
- предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОО, нормативно-правовых актов ДОО;
- заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ДОО и деятельности ДОО и должностных лиц, либо критика деятельности ДОО и должностных лиц;
- жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ДОО либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДОО.

2. Право граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

2.1. Граждане имеют право обращаться в ДОО лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения заведующим ДОО или должностным лицом гражданин имеет право:

• 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 содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

• получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Положения, уведомление о пересылке 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 на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

• обращаться с заявлениями о прекращении рассмотрения обращения;

2.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу или к должностному лицу с критикой деятельности ДУ или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих ходов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в ДУ в форме электронного документа не подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество в форме электронного документа, адрес электронной почты, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Направление и регистрация письменных обращений граждан

4.1. Все поступающие в ДУ письменные обращения граждан принимаются и регистрируются в течение рабочего дня с момента поступления в ДУ.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДУ, направляется 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, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в п. 7.4. настоящего Положения.

самолетом или другими транспортными средствами, а также в течение срока действия проездных билетов, выданных в установленном порядке, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.5. В случае, если в соответствии с Законом, предусмотренным п. 4.4. Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. Рассмотрение обращения

5.1. Обращение, поступившее завлающему ДЮУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются завлающим ДЮУ, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан:

- обеспечивающих объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — участвующих граждан, направившего обращение;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Положения;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ДЮУ, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно представляются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности ДЮУ.

5.5. Ответ на обращение подшивается в папку ДЮУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.6. Ответ на обращение, поступившее в ДЮУ или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. В случае устного ответа составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

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

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 5.3, настоящего Положения, руководителю ДЮУ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также депонизователя, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. 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.

7.2. Если в указанном обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершенном, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также члена его семьи, заведующий ДЮУ 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 и направлении заявления заявителем о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем.

7.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения и сообщении заявителя о списании заявления принимается и подписывается заведующим ДЮУ.

7.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий ДЮУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6. 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.

8. Организация работы по личному приему граждан

8.1. Личный прием граждан в ДЮУ проводится заведующим ДЮУ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. График и порядок личного приема граждан в ДЮУ устанавливается приказом заведующего ДЮУ и помещается на кабинете, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в кабинете заведующего в порядке очереди.

8.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников ДЮУ.

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

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подается рассмотрению обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. При необходимости гражданином представляется возможность быть принятым в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Заведующий осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Заведующий осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и исполнителей. На контроль берется рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию заведующему. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в МКУ «Управление образования» города Рубцовска, другие органы местного самоуправления и средства массовой информации, берется на особый контроль и разрешается в первую очередь.

9.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращению граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращении; законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

9.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется дежурным заместителем, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

9.6. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

10.1. Делопроизводитель осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложеий, 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 делопроизводителя.

10.4. Устанавливается срок хранения предложеий, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложеий граждан.

10.5. По истечении установленных сроков хранения документов по предложеиям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденными 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 содержится рассуждение по известным проблемам или поднимается уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующая ДЮУ.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующего ДЮУ или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы заведующим ДЮУ с данного гражданина по решению суда.

11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращения

12.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

12.2. Срок действия данного Положения - до замены новым.

12. Порядок изменения Положения

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание личного обращения _____

Результат рассмотрения личного обращения гражданина
1. Кому отправлено (резолуция)

2. Дата исполнения _____
3. Дополнительный контроль _____
4. Снято с контроля _____
5. Результат _____
6. Дата, ложность исполнителя _____
7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается) _____

Вх. № от « _____ » _____ 20__ г.