

МДОУ «Детский сад № 83»

наименование организации

Форма по ОКУД
по ОКПО

Код
0301001
08579904

ПРИКАЗ
(распоряжение)

Номер документа	Дата составления
02-03/46	26.07.2017

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 83»

В целях приведения нормативно-правовой базы учреждения в соответствие действующему законодательству

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить локальный акт «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 83» (далее Положение) (Приложение № 1).
2. Участникам образовательных отношений МДОУ принять к сведению данное Положение.
3. Модератору Тепляковой Е.С. разместить данное Положение на официальном сайте МДОУ.
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Руководитель организации

заведующий

должность



Е.А. Кукинова

расшифровка подписи

Ознакомлены:



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 83»

1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 83» (далее – ДОУ) 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 ДОУ.
- 1.2 Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, « Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ДОУ и настоящим Положением..
- 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, 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.
- 1.4 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 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.
- 1.6 Администрация ДОУ 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 В ДОУ можно обратиться по вопросам сферы его деятельности, установленной Уставом.
- 2.2 Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОУ либо

должностным лицам как почтой, так и через официальный сайт ДОУ.

- 2.3 Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 2.4 Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно (письменное обращение, личный прием, обращения на сайт).
- 2.5 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 2.6 При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ 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.7.6, 7.10 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 Письменное обращение граждане могут направить:
 - по почте по адресу: 150000, город Ярославль, улица Салтыкова-Щедрина, дом 16
 - через уполномоченных лиц по адресу: г. Ярославль, ул. Салтыкова-Щедрина, д. 16.График приема обращений: вторник с 9:00 до 17:00; перерыв 12.00-13.00; телефон: 72-91-68
- 3.2 Получить информацию, касающуюся обработки обращения, автор обращения может по телефону: 72-91-68. График приема телефонных обращений: в понедельник - пятницу с 9:00 до 16:30
- 3.3 В письменном обращении граждан **в обязательном порядке** указывается наименование администрации (либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ДОУ), а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 3.4 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.
- 3.5 Обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 3.6 Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.7 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления обращения в ДОУ.
- 3.8 Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан принимают-

ся, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

- 3.9 Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 3.10 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДООУ, 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. 7.6, 7.10 настоящего Положения.
- 3.11 Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДООУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 3.12 Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

4. Организация работы по личному приему граждан

- 4.1 График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается руководителем.
- 4.2 Запись граждан на личный прием в ДООУ осуществляется на основе обращений о записи на личный прием при личном посещении учреждения по адресу **г. Ярославль, ул. Салтыкова-Щедрина, д. 16 в понедельник - пятницу с 9:00 до 16:30; телефон: 72-91-68**
- 4.3 При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием сотрудник проверяет его на соответствие следующим **требованиям**
 - наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
 - указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
 - наличие личной подписи и даты;
 - предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
- 4.4 При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.
- 4.5 Личный прием граждан в ДООУ в заявительном порядке проводят уполномоченные лица.
- 4.6 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.7 По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
- 4.8 Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.
- 4.9 При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

- 4.10 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.11 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Организация работы через сервис «Обращения на сайт»

- 5.1 Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в ДООУ через официальный сайт организации
- 5.2 В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
- 5.3 Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты.
- 5.4 В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
- 5.5 Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - в 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;
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 5.6 Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.
- 5.7 Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется автору обращения по указанному адресу электронной почты (e-mail).
- 5.8 Получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки обращения, автор обращения сможете по телефону: **72-91-68 в понедельник-пятницу с 09.00 до 16.30.**, указав свою фамилию, имя, отчество и адрес места жительства.

6. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

- 6.1 Обращение, поступившее заведующему ДООУ, подлежит обязательному рассмотрению.
- 6.2 Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.
- 6.3 Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема.
- 6.4 Заведующий ДООУ:
- 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.

- 6.5 Учреждения, предприятия и организации по направленному в установленном порядке запросу заведующего 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.
- 6.6 Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.
- 6.7 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 ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 6.8 Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.
- 6.9 Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДОУ 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.
- 6.10 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.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 7.1 Обращения граждан, поступившие заведующему ДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
- 7.2 Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.
- 7.3 В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотре-

нию (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.4 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий вправе сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение об отказе рассмотрения данного обращения и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим ДОУ или заместителем.

7.5 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и ответ на него не дается, заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение об отказе рассмотрения данного обращения и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

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

7.7 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.

7.8 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.

7.9 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 заведующему ДОУ.

7.10 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.

8. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

- 8.1 Обращения, поступившие заведующему ДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.
- 8.2 В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 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. О продлении срока рассмотрения обращения его автор уведомляется письменно (или по электронной почте). При необходимости обращения направляются по принадлежности в соответствующие организации либо в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.
- 8.3 Информация о рассмотрении обращений размещается на официальном сайте ДОУ в форме справок:
- А) Справка о работе с обращениями за 20__ год (нарастающим итогом)
- количество обращений граждан, поступивших в учреждение за месяц
 - количество обращений граждан, поступивших в адрес руководителя учреждения за месяц
 - результаты рассмотрения обращений граждан
- Б) Справка о работе с обращениями за _____ 20__ года
(месяц)
- количество обращений граждан, поступивших в учреждение за месяц
 - количество обращений граждан, поступивших в адрес руководителя учреждения за месяц
 - результаты рассмотрения обращений граждан

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 Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОУ либо заместителя (старшего воспитателя), готовит ответ заявителю.
- 9.4 Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим ДОУ. Заведующий ДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».
- 9.5 Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям 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 заведующий ДОУ.
- 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 руководителем;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

- 10.1 Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.
- 10.2 Заведующий ДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 10.3 Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

11. Хранение материалов по обращениям граждан

- 11.1 Заведующий ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 11.2 Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру дел ДОУ.
- 11.3 Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.
- 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 утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
- 11.6 Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 11.7 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.
- 11.8 Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

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 (резолюция)

2.Дата исполнения

3.Дополнительный контроль

4.Снято с контролю

5.Результат

6.Дата, должность исполнителя _____

7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)