

ПРИНЯТО
на общем собрании трудового
коллектива Детского сада № 73
Протокол № 1 от 09.01.2023г.

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом заведующего
Детским садом № 73
от 09.01.2023г. № 04

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 73 комбинированного вида»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приёма граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 73 комбинированного вида» (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 — ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приёма граждан (далее — обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 73 комбинированного вида» (далее — Детский сад).

1.2. 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 Детский сад).ДОУ.

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 обращение вопросов.

1.6. Администрация Детского сада 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.

1.7. ДОУ рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации. Федеральными законами, законами Рязанской области и иными нормативными правовыми актами.

1.8. Рассмотрение обращений производится руководителем Детского сада или лицом его заменяющим.

1.9. Сотрудники Детского сада, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.10. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.11. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее — обращение) — направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Детского сада развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;
- 3) 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 Детского сада и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 4) жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции исполнителя, либо выполняющее организационно — распорядительные, административно — хозяйственные функции Детского сада.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения к администрации, либо должностным лицам Детского сада через почту России или E-mail: vazenmiller.dou.73@mail.ru

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения ДООУ гражданин имеет право:

- предоставлять 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 и 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, 5.8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, 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) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Детский сад с критикой деятельности ДООУ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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.

4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации Детского сада, 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.

4.2. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующей Детского сада или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. Обращение, поступившее в Администрацию Детского сада по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

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

4.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Детского сада 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.

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

4.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.11. ДООУ, при направлении письменно го обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.12. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.9. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых 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. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

5.1. Обращение, поступившее в Детский сад в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. В случае необходимости Детский сад может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

6. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

6.1. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал или карточку личного приема.

6.1.1. Заведующий Детского сада:

— 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.

6.1.2. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу заведующего Детского сада, 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.

6.2. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего Детского сада, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего Детского сада или лица, его замещающего и регистрируются в журнале.

6.3. 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.

6.4. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

6.5. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

6.6. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Детского сада по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего Детского сада, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

6.8. 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.

6.9. 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.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. Обращения граждан, поступившие заведующему Детского сада из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

7.2. 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».

7.3. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

7.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, 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 заведующим Детского сада или заместителем.

7.6. 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 заведующим или заместителем.

7.7. 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 Детского сада.

7.8. 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 заведующий ДООУ вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. 9.7. 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 в Детский сад ДООУ.

8. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

8.1. Обращения, поступившие заведующему Детский сад ДООУ, 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. Письменное обращение, поступившее в Детский сад ДООУ, рассматривается течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.3. 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.

9. Организация работы по личному приему граждан

9.1. Личный прием граждан в Детский сад ДООУ проводится руководителем или его заместителем.

9.2. График и порядок личного приема граждан в ДООУ Детский сад устанавливается руководителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

9.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение к Положению). 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.

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

9.6. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего Детский сад ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

9.7. 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.

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

9.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. Работа с обращениями, поставленными на контроль

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

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

10.3. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОУ либо заместителя, готовит ответ заявителю.

10.4. 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. Заведующий Детского сада вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

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

10.6. 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.

10.7. 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».

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего о нарушениях исполнительской дисциплины.

11.2. Заведующий Детского сада принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

12. Хранение материалов по обращениям граждан

12.1. Заведующий Детского сада осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

12.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

12.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.7. 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.

12.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий Детского сада .

*ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в Детском саду № 73*

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующим детским садом**

Входящий № _____ от « » 20__ г.

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения

От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

Кому отправлено (резолюция)

Дата исполнения

Дополнительный контроль _____

Снято с контроля

Результат _____

Дата, должность исполнителя