

Управление образования администрации ЗАТО Александровск
Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 6 «Светлячок»»
ПРИКАЗ

30.08.2019

№ 100/1

г. Гаджиево

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан
в МБДОУ № 6 «Светлячок»**

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 6 «Светлячок»» (Приложение 1).

2. Ответственному за ведение официального сайта (Данилова А.М.) разместить настоящий приказ и Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 6 «Светлячок»» на официальном сайте МБДОУ.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий МБДОУ № 6 «Светлячок»

О.А. Кулаковская

С приказом ознакомлена:

_____ А.М. Данилова

Рассылка: 1 – дело

ПРИНЯТ

общее собрание работников
МБДОУ № 6 «Светлячок»
протокол № 5 от 30.08.2019

УТВЕРЖАЮ

Заведующий МБДОУ
О.А. Кулаковская
«30» августа 2019 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад №6 «Светлячок»»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 6 «Светлячок»» (далее – ДОУ) является локальным нормативным актом ДОУ и разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения является организация своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в ДОУ с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.3. Положение распространяется на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.4. Сведения о месте нахождения ДООУ, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, а также информация о личном приеме граждан руководителем ДООУ размещаются на информационном стенде в ДООУ и официальном сайте ДООУ <http://svetlya4ok.ucoz.net/>.

1.5. Обращения граждан могут быть направлены в ДООУ:

- 1) почтой России по адресу: 184670 Мурманская обл., г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д. 32;
- 2) электронной почтой по адресу: mdou_svetlyachok@mail.ru;
- 3) по телефону/факсу: (81539) 52-301, 55-560.

1.6. Все поступающие обращения граждан в ДООУ подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ДООУ, недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц ДООУ при рассмотрении обращений

2.1. Граждане имеют право обращаться в ДООУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.2. При рассмотрении обращения в ДООУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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, отнесенные к категории ограниченного доступа;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 на 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.

2.3. Заведующий и должностные лица ДООУ:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- уведомляют гражданина о переадресации письменного обращения в государствен-

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

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан обязательно указывается наименование ДООУ, или фамилию, имя, отчество должностного лица, или его должность в ДООУ, а также фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителю по его просьбе.

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

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

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в соответствующих журналах (Приложение 1) с проставлением регистрационного индекса в нижнем правом углу первого листа письменного обращения.

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. 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. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДООУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4.2. 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.

4.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица ДООУ, а также членам его семьи, заведующий ДООУ вправе оставить обращение без ответа или направить данное обращение в правоохранительные органы.

4.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.6. 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Личный прием граждан

5.1. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается заведующим ДООУ.

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

5.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

5.4. Во время личного приема заведующий ДООУ заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция заведующего ДООУ с поручением должностному лицу.

5.5. 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. При необходимости гражданину предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено письменное обращение» и дата его регистрации.

5.6. По вопросам, решение которых не входит в компетенцию заведующего ДООУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Сроки рассмотрения обращения

6.1. Все поступившие в ДООУ обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в день обращения в журналах регистрации и передаются заведующему ДООУ на рассмотрение.

6.2. Обращение, поступившее в ДООУ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ, направляется в течение семи дней со дня 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.

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

6.5. При индивидуальном устном информировании гражданина (по телефону или лично) сотрудник ДООУ, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

6.6. Срок рассмотрения письменных обращений:

– срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения;

– в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены заведующим ДООУ не более чем на тридцать календарных дней с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения;

– рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в пятнадцатидневный срок.

7. Результаты рассмотрения обращений граждан

7.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующий ДООУ и регистрируются в журнале.

7.3. 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.

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

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

7.6. Ответ на обращение, поступившее в ДООУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений

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

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

8.3. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, изложенных в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9. Хранение материалов по обращениям граждан

9.1. Заведующий ДОУ осуществляет хранение предложений, заявлений и жалоб граждан.

9.2. Журнал регистрации обращений граждан вносится в номенклатуру дел.

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

9.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.

9.5. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством РФ.

ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество заявителя	Суть обращения
-------	------	----------------------------------	----------------

**ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ И ОТЗЫВОВ НА КАЧЕСТВО
УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МБДОУ № 6 «СВЕТЛЯЧОК»**

№ п/п	Дата поступления жалобы/отзыва	Фамилия, имя, отчество заявителя	Суть заявления	Результат рассмотрения	Ознакомлен(а)/(Подпись заявителя)
-------	--------------------------------	----------------------------------	----------------	------------------------	-----------------------------------

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующим ДОУ

Дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина _____

Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____

Телефон _____

Содержание устного обращения

Информация о результатах приема, резолюция

Оставлено письменное обращение. Резолюция _____

Вх. № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Примечание _____
