

ПРИНЯТО
Общимсобраниемработников
протокол№3от12.03.2020



Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №1» комбинированного вида п.г.т. Уруссу
Ютазинского муниципального района Республики Татарстан

МБДОУ«Детскийсад№1»п.г.т. Уруссу

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

1.

Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в Муниципально-бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №1» комбинированного вида п.г.т. Уруссу Ютазинского муниципального района Республики Татарстан (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 гражданом РФ прав, предоставленных Конституцией РФ, права обращения в органы местного самоуправления, установленные в порядке 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 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 гражданина на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права

и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданина выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения администрацией ДОУ гражданину имеется право:

- Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их предоставлении.

- Знакомиться с документами, материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах материалы не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения, если оно не соответствует компетенции органов, органов 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 гражданин обязателен порядок, указываемый наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество, соответствующее должностному лицу или его должность в администрации ДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин в письменном обращении прилагает документы и материалы либо их копии, книжки-оригиналы иных документов, приложенные к обращению, возвращаются заявителям по их просьбе.

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

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

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

Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан

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

3.6. Письма гражданс. пометкой «лично» послепрочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации и в соответствии с соответствующим органом, имеющим соответствующую должностную категорию, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о перадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п. 5.4, 5.5, 8 настоящего Положения.

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

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее в заведующий ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения гражданика осуществляются в заведующей с зачислением в журнальную карточку личного приема.

4.3. Заведующий ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с его 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, свободы 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 другое предприятие или организацию города, дав соответствующий компетенцией.

4.4. Учреждения, предприятия и организации района 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.

4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ,

готоятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.

7.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ вустной форме, то в мате-риалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончания поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов: сказанием даты и наименования.

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

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию ДОУ по информационным системам обще-го пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего ДОУ, который формирует дела, в том числе с тече-том заявителью в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотре-ния.

4.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующей ДОУ и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись испо-лнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, 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 должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов награждан формируются в деловом соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие в заведующему ДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроках, предусмотренных настоящим Положением.

5.2. 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 заведующей ДОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. Если в указанном обращении содержатся сведения, подготавливаемые, совершаются или совершились противоправные действия, а также лицо, его подготавливающее, совершающее или совершившее, обращение подлежит направлению в орган, соответствующий его компетенцией.

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

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья или имущества должностного лица, а

также членов его семьи Заведующий вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в сообщении гражданину, направившему обращение, он не допустил злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим ДОУ или заместителем.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение ответственному. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщения из заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если современны 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 дел о 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 ДОУ.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давали 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 об основательности очередного обращения и прекращение переписки с гражданином. Однократное решение 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 федеральными законами 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 заведующему ДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца с момента их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются без отлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

ение. Продление срока оформляется исполнителем в

менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. Графики порядка личного приема граждан в ДОУ устанавливаются руководителем.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Вовремя запись на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина лично в приеме, а также результаты предварительного приема, с поручением должностному лицу. 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 заявление» и дата регистрации. В случае если изложенные в устном обращении факты 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 ходатайствуется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы поделу заявителя.

7.6. 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. Работа с обращениями, поставленными в контроль

8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщаются конкретных нарушений законных прав интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

8.2. Наконтрольных обращенияхставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

8.3. Должностно-лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОУ либо заместителя старшего воспитателя, готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать 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».

8.5. Обращение считается исполненным снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, принятые необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.6. Письменные обращения, на которых делаются промежуточные ответы, сконтроля

не снимаются. Контроль завершается только послевынесения принятия исчерпывающих мер по разрешению предложений, заявлений, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующая ДОУ.

8.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано отом, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается руководителем;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если не установлено иное в соответствии с положением о подлежит возврату».

9. Контроль с соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Должностно-лицев пределах своей компетенции осуществляет контроль с соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений и информирует заведующего ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

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

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

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Заведующий ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. Внести вomenclатуру журнала регистрации по обращениям граждан.

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

10.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением с разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертизой комиссии может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.5. По истечении установленных сроков хранения документов по предложениям заявлений и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с установленным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управлеченческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.

10.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.7. 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 бес смысленные по содержанию.

10.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующая ДОУ.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о порядке рассмотрения
 обращения граждан
 в МБДОУ «Детский сад №5» п.г.т. Урусу

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующим детским садом

Датаприема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Местоработы_____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция)

2. Датаисполнения

3. Дополнительный контроль _____

4. Снятосконтроля_____

5. Результат _____

6. Дата, должность исполнителя _____

7. Отграждана на принятото писмено заявление (Прилагается)

