

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Красногорский детский сад Пильнинского муниципального района
Нижегородской области

УТВЕРЖДЕНО
Приказом МБДОУ
Красногорский детский сад
от «08» февраля 2016г., № 21 о.д.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации
в МБДОУ Красногорский детский сад

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального дошкольного образовательного учреждения (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 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в 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. 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.

II. Право граждан 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.

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

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина, направленное в администрацию ДОУ письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности Администрации ДОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности.

Заявление - обращение в целях 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 администрации ДОУ или критика ее деятельности;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

IV. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

4.1. При рассмотрении обращения в Администрацию ДОУ гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.1.2. 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.

4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 8.4, 8.8 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.

4.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

V. Требования к письменному обращению

5.1. 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, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. 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.

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

VI. Направление и регистрация письменных обращений

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

6.2.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются.

6.3.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОУ, 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.8,4, 8.8 настоящего Положения.

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

6.7.В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации, 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.

VII. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

7.1.Обращение, поступившее заведующей ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2.Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей с занесением в Журнал регистрации по обращениям граждан.

7.3.Заведующий ДОУ:

- 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.

7.4.Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующей ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.

7.5.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.

7.6.Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДОУ.

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

- на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы сотрудников, которые участвовали в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

7.9.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.

V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

8.3.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 орган в соответствии с его компетенцией.

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

8.5.При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заведующая вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.6.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.

8.7.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 ДОУ.

8.8. 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.

IX. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

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

9.2. В исключительных случаях, заведующий 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.

X. Организация работы по личному приему граждан

10.1. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается руководителем.

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

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

10.4. 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 Журнале регистрации по обращениям граждан.

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

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

XI. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

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

11.2. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОУ, готовит ответ заявителю.

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

11.4. 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 заведующая ДОУ.

XII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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

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

ХIII. Хранение материалов по обращениям граждан

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

13.2. Внести в номенклатуру Журнал регистрации по обращениям граждан. (Приложение 1)

13.3. 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ
 к Положению
 о порядке рассмотрения обращений граждан
 Российской Федерации
 в МБДОУ
 Красногорский детский сад

Дата регистрации	Регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело