

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
Общим собранием работников
МБДОУ Д/С №3 «Алёнушка» МО
«Барышский район»
Протокол № 07
от «07» марта 2023г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 47
от «07» марта 2023г.

Заведующий МБДОУ Д/С №3 «Алё-
нушка» МО «Барышский район»
_____ Т.Ю. Сысоева

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и
приёму граждан в
муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное
учреждение детский сад №3 «Аленушка»
муниципального образования
«Барышский район» Ульяновской области
(в новой редакции)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 3 «Алёнушка» муниципального образования «Барышский район» Ульяновской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ», устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений и приема граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 3 «Алёнушка» муниципального образования «Барышский район» Ульяновской области (далее – ДОО).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связи, через виджет размещенный на официальном сайте и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Рассмотрение обращений производится руководителем ДОО или лицом его заменяющим.

1.5. Работники ДОО, 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.

1.6. 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.

1.7. 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.

1.8. Администрация ДОО 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.

1.9. В настоящем Положении используются следующие основные термины: обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение граждани-

на; предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов деятельности ДОО, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса; 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 ДОО и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц; жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции ДОО.

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОО либо должностными лицами, а также направлять свои обращения в форме электронного документа.

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

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. При рассмотрении обращения в администрацию ДОО гражданин имеет право:

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

2.4.2. 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.

2.4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В электронном 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. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюде-

нием требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

3.4.1. 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.

3.4.2. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению обращения, в которых: 1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; 2) текст не поддается прочтению; 3) обжалуется судебное решение; 4) 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; 5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1. - 3.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

3.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ

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

4.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником ДОО, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение № 1).

4.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем ДОО, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

4.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю ДОО на утверждение.

- 4.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.
- 4.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма, запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в ДОО.
- 4.9. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.
- 4.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
- 4.11. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.
- 4.12. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 5.1. График и порядок личного приема граждан в ДОО устанавливается заведующим ДОО
- 5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
- 5.3. Содержание обращения заносится в карточку (Приложение 2). 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.
- 5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.7. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.8. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЁМУ ГРАЖДАН

6.1. График и порядок личного приема граждан в ДОО устанавливается заведующим.

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

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

6.4. 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.

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.

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

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

7. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТАВЛЕННЫМИ НА КОНТРОЛЬ

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

7.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и

«ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

7.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОО либо заместителя, готовит ответ заявителю.

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

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

7.6. 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 ДОО.

7.7. 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».

8. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

8.1. Обращения, поступившие заведующему ДОО, 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.

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

9.2. Заведующий ДОО 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 ДОО осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

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

10.4. 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.

10.5. 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.

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 бессмысленные по содержанию.

10.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОО.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующим детским садом

Дата приёма _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1.Кому отправлено (резолуция)

2.Дата исполнения _____

3.Дополнительный контроль _____

4.Снято с контроля _____

5.Результат _____

6.Дата, должность исполнителя _____

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх.№ от « ____ » _____ 20__ г.

