

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 12
«Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности
по физическому развитию детей»
г.Кингисеппа

Принято:

на заседании
Педагогического совета
протокол от 21.01.2021г. № 2

Утверждено:

приказом МБДОУ №12
г.Кингисеппа
от 21.01.2021г. № 49



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» (далее – Положение) в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении № 12 «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей г.Кингисеппа (далее- Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в Учреждение, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Учреждением и его должностными лицами, а также порядок организации приема граждан.

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.

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. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего Учреждением и ее заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.6. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - Обращение) - направленные в Учреждение в письменной форме, или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, нормативно-правовых актов Учреждения;
- 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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения 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 представителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждения.

II. Право граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его Обращения

2.1. Граждане имеют право обращаться в Учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные Обращения, включая Обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

2.3. Рассмотрение Обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении Обращения Учреждением или должностным лицом 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, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 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 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.

2.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его Обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.6 . 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.

3. Требования к письменному Обращению

3.1 Письменное Обращение, поступившее в учреждение, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. Гражданин в своем письменном Обращении в обязательном порядке:

- указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 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.

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

VI. Требования к электронному обращению

4.1. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В 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;

- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

4.2. Гражданин вправе приложить к такому Обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.3. Информация о персональных данных авторов Обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства.

4.4. Для приема электронных Обращений граждан и организаций на страницах официального сайта Учреждения в разделе «Обращения граждан» подразделе «Обращения на сайт» размещена анкета в электронной форме.

4.5. На страницах данного раздела, предназначенных для приема Обращений граждан и организаций через сайт, установлен счетчик Обращений аналитической системы «Спутник».

V. Направление и регистрация письменных Обращений

5.1. Все поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются, учитываются и регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

5.2. Письменное Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, 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, за исключением случая, указанного в п.8.5 настоящего Положения.

5.3. 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.

- 5.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 5.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.4.4 Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 5.6. Ведение делопроизводства по Обращениям граждан осуществляется делопроизводителем.
- 5.7. Регистрационный номер Обращения указывается на свободном месте оборотной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса Журнала регистрации обращений граждан согласно утвержденной номенклатуре дел учреждения (например: 1/01-50). Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения Обращений, после чего уничтожаются.
- 5.8. Повторные Обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в Журнале регистрации Обращений граждан и на обороте последнего листа Обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего Обращения.
- 5.9. Повторными считаются Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:
- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Учреждение;
 - сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего Обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
 - указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего Обращения.
- 5.10. В случае если повторное Обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения Обращений, заведующий Учреждением принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения Обращения сообщает заявителю.
- 5.11. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в вышестоящую организацию, рассматриваются как первичные.

VI. Рассмотрение обращения

- 6.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 6.2. Все поступившие Обращения после регистрации рассматриваются заведующим Учреждением, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.3. Заведующий Учреждением, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан.

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный (устный) ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Положения;
- уведомляют гражданина о направлении его Обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.4. По результатам проверки Обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Учреждения, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Учреждения.

6.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Если в удовлетворении Обращения гражданина - отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

6.6. Ответ на Обращение подписывается заведующей ДОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

6.7. Ответ на Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в Обращении.

6.8. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и Обращения.

6.9. В случае устного ответа в журнале регистрации Обращений граждан делается отметка за подписью заявителя о том, что результаты рассмотрения Обращения сообщены заявителю в личной беседе.

6.10. Рассмотренные Обращения, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением Обращений, с надписью «В дело» и подписью сотрудника, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем делопроизводителю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел.

информационном стенде, сайте Учреждения в сети Интернет с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующего Учреждением в порядке очередности.

9.3. Заведующий Учреждением, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других работников Учреждения.

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

9.5. Содержание устного Обращения заносится в Журнал регистрации Обращений. 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 Обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.

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

9.7. В случае, если в Обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении Обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.

9.9. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное Обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в Журнале регистрации Обращений делается отметка «Принят документ», № и дата регистрации.

Х. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения Обращений

10.1. Заведующий Учреждением осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения Обращений, анализирует содержание поступающих Обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Заведующий Учреждением осуществляет контроль за работой с Обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.

10.3. На контроль берутся рассмотрение Обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные Обращения, а также другие Обращения по указанию заведующего Учреждением. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в департамент образования, мэрию, другие органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

10.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по Обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность

и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и

направления ответов заявителям.

10.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных Обращений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется делопроизводителем, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

10.6. Делопроизводитель (сотрудник), осуществляющий контроль, обязан:
- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения; своевременно докладывать заведующему Учреждением о ходе исполнения поручения.

10.7. Решение о снятии Обращения с контроля принимает заведующий Учреждением. Промежуточный ответ на Обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия Обращения с контроля.

10.8. Нарушение установленного порядка рассмотрения Обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10.9. На официальном сайте учреждения ежемесячно публикуются аналитические справки о работе с Обращениями граждан.

11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении Обращений

11.1 Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае если гражданин указал в Обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с заведующего Учреждением данного гражданина по решению суда.

ХII. Порядок изменения Положения

12.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

12.2. С момента регистрации новой редакции Положения предыдущая редакция теряет силу.