

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка - Детский сад №252»
П Р И К А З

28.01.2021 059-08/199-01-04/4-13

**Об утверждении положения
о порядке рассмотрения
обращений граждан в МАДОУ
«ЦРР-Детский сад № 252» г. Перми**

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. № 59 ФЗ «О порядке обращений граждан в РФ», в связи с изменениями в структуре официального сайта образовательной организации, на основании решения Педагогического Совета (протокол № 1 от 31.08.2020 г.)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАДОУ « ЦРР-Детский сад № 252» г. Перми.
2. Ознакомить педагогических работников с данным положением под роспись. Ответственный - секретарь Черданцева В.И.
3. Разместить данное положение на информационно стенде в фойе и на сайте учреждения.

Заведующий



О.Н.Оносова



ПРИНЯТО

Педагогическим советом
Протокол № 1 от 31.08.2020г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом заведующего
28.01.2021 059-08/199-01-04/4-13

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан МАДОУ «ЦРР-Детский сад № 252» г.Перми

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение (далее-ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции от 27.11.2017 г.). 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 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 и лиц 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.

II. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться в администрацию ДОУ либо должностным лицам предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно; как индивидуально, так и коллективно. Обращения граждан могут быть направлены в ДОУ:

- 1) почтой России по адресу: 614113, Пермский край, г.Пермь, ул.Автозаводская,55.
- 2) электронной почтой по адресу: Ds252@obrazovanie.perm.ru
- 3) по телефону: (342) 214-35-68
- 4) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте ДОУ (www.ds252.ru)

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. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ гражданин имеет право: Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- 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.

- Получать письменный ответ по существу обращение вопросов, за исключением случаев, указанных п.п.5.4, 5.8 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.

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

III. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество должностного лица или его должность в администрации ДОУ, а также фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы

либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращениям, 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 заведующего ДОУ или его заместителя, в компетенции которого 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 номер обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

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. 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. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

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

IV. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

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

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал личного приема.

4.3. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. Государственный орган, орган местного самоуправления или иное должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДООУ, 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 ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДООУ и регистрируются.

4.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении гражданина. 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 ДООУ в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение заведующим ДООУ не дается.

5.3. 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.

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

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся

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

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения (заявления, жалобы), обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. 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.

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 заведующему ДОУ.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались 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 о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении 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 федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

VI. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие заведующему ДОУ, рассматриваются в течение 30 дней 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.

6.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного пунктом 4,4. настоящего Положения 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.

VII. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается руководителем. Информация о личном приеме размещается на информационном стенде и официальном сайте ДОУ в сети «Интернет».

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. Во время приема заведующий заполняет журнал регистрации обращений граждан, в который заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция 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.

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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу 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.

VIII. Хранение материалов по обращениям граждан

8.1. Секретарь руководителя осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

8.2. 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.

8.3. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

8.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

8.5. 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.

8.6. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

Лист согласования к документу № 059-08/199-01-04/4-13 от 28.01.2021

Инициатор согласования: Оносова О.Н. Заведующий

Согласование инициировано: 28.01.2021 10:56

Краткое содержание: Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращения граждан

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Тип согласования: **последовательное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания/Комментарии
1	Оносова О.Н.		ЭП Подписано 28.01.2021 10:56	-