

ПРИНЯТО

Общим собранием работников
МБДОУ «ДС № 37 «Журавлик»
протокол № 2от 01 апреля 2021г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом заведующего
МБДОУ «ДС № 37 «Журавлик»
от «01» апреля 2021 №67/01-13

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 37 «Журавлик» города Евпатории Республики Крым»

1. Общее положение

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 37 «Журавлик» города Евпатории Республики Крым» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Положение регламентирует порядок организации работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 37 «Журавлик» города Евпатории Республики Крым» (далее – ДОУ) в соответствии с нормативными правовыми актами:
 - Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
 - Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
 - Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
 - Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 № 138-ФЗ,
 - Конституцией РФ.Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в ДОУ правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
- 1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все виды обращений, 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. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:
 - *обращения граждан* – индивидуальные или коллективные предложения в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившее в порядке, установленном настоящим Положением;

- *предложения* – обращения граждан, в которых содержатся рекомендации, конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности ДОУ, на совершенствование и решение вопросов в социально-экономической и иных сферах деятельности учреждения;
 - *заявления* – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод: сообщения о нарушении законов, иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ДОУ, должностных лиц, либо критика их деятельности;
 - *жалобы* – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц ДОУ, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса: критика в адрес ДОУ, должностных лиц и отдельных граждан, в результате необоснованных действий которых либо необоснованного отказа в совершении предусмотренном законом действий произошло, по мнению заявителей, нарушение их субъективных прав.
- 1.5. В соответствии со ст. 45 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.
- 1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 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 обращение вопросов.

2. Право граждан на обращение

- 2.1. Граждане имеют право обращаться в устной и письменной формах лично, а также коллективно в администрацию ДОУ либо должностным лицам.
- 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 поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 7.3., 7.4., 7.5., 7.7., 7.8. 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.

3. Порядок регистрации обращений граждан

- 3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале учета обращений граждан в ДОУ (*приложение 1*). Устные обращения в момент поступления, письменные в течение 3-х дней с момента поступления в ДОУ.
- 3.2. Сотрудник, принимающий обращение, исходя из сути (содержания) обращения направляет его рабочей группе (комиссии) по решению данного вопроса:

- по урегулированию споров между участниками образовательных отношений;
- по противодействию коррупции;
- консультативный пункт;
- ППк;

или к сотруднику в ведении, которого находится решение данного обращения в рамках его профессиональной деятельности.

- 3.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.
- 3.4. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. Требования к письменным обращениям граждан

- 4.1. Гражданин в своем письменном обращении в администрацию ДОУ в обязательном порядке указывает: либо наименование организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть (предложения, жалобы, заявления) ставит личную подпись и дату.
- 4.2. 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. Порядок рассмотрения письменных обращений и подготовка ответов

5.1. Обращение, поступившее заведующему либо сотруднику ДОУ, в рамках их профессиональной деятельности, подлежит обязательному рассмотрению. Письменные обращения фиксируются в Журнале регистрации обращений граждан (письменных).
(приложение №2)

Заведующий либо сотрудник ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дает письменный ответ 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; который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 5.2. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ.
 - 5.3. Ответ на обращение, поступившее в ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

- 5.4. 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. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 5.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6. Порядок организации личного приёма граждан

- 6.1. Личный прием граждан в ДОУ проводится администрацией и привлеченными специалистами ДОУ в часы приёма граждан по личным вопросам данных сотрудников, может осуществляться как по предварительной записи в Журнале предварительной записи граждан на личный прием к специалистам ДОУ в рамках их профессиональной деятельности (*приложение 3*), так и без неё.
- 6.2. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается заведующим.
- 6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 6.4. Приём посетителей регистрируется в Журнале учёта приёма граждан по личным вопросам специалистами ДОУ в рамках их профессиональной деятельности (*приложение 4*).
- 6.5. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 6.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 7.1. Обращения граждан, поступившие в ДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
 - 7.2. 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».
 - 7.3. 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.
 - 7.4. 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.
- Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим ДОУ или заместителем.

7.5. 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. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

7.6. 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 заведующему ДОУ.

7.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.8. 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.

8. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

8.1. Обращения, поступившие заведующему ДОУ, 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 на 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. Работа с обращениями, поставленными на контроль

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

9.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

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

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

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

9.6. 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 ДОУ.

9.7. 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 пометка «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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

10.2. Заведующий ДОУ при направлении обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у исполнителя документы и материалы о результатах рассмотрения обращения. Осуществлять контроль и принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

11. Организация делопроизводства и хранение материалов по обращениям граждан

11.1. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами в письменной и устной форме.

11.2. Журнал учета обращений родителей и граждан в ДОУ входит в номенклатуру дел ДОУ, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего и заверяются печатью ДОУ.

11.3. Ответственность за организацию, состояние делопроизводства и сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

11.4. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке

11.5. 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.

11.7. 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.

11.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

12. Ответственность за нарушение Положения

12.1. Нарушение требований настоящего Положения, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.

Журнал личного приема граждан

№ п/п	Дата обращения	ФИО гражданина, родителя (законного представителя) ребенка	Адрес, контактный телефон гражданина, родителя (законного представителя) ребенка	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	ФИО должностного лица, осуществляющего прием	примечание

**Журнал регистрации обращений граждан
(письменных)**

Регистр. номер, дата регистра ции	ФИО заявит еля, адрес, телеф он, место работ ы	Откуда поступило обращение (почта, электронный адрес)	Краткое содержание обращения	Резолюция должностно го лица	Ответств енный исполни тель, подпись за получен ие, дата получен ия	Результат рассмотрен ия вопроса, исходящий номер, дата направлени я ответа заявителю	приме чание

**Журнал
предварительной записи граждан на личный
приёмк специалистам ДОУ
в рамках их профессиональной деятельности**

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обратившегося (домашний адрес, контактный телефон)	Ф.И.О. должность специалиста к которому осуществляется запись на прием	Дата, время назначенного личного приема	Ф.И.О. подпись, сотрудника осуществляющего запись на личный прием

**Журнал учёта личного приёма граждан
специалистами ДОУ**

№ п/п	Дата приёма	Ф.И.О. обратившегося (домашний адрес, контактный телефон)	Краткое содержание обращения	Принятые меры/результат	Примечание	Ф.И.О. должность, подпись, сотрудника, осуществляющего личный прием