

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 88 комбинированного вида»

Утверждено
приказом заведующего Детским садом №88
от 16.03.2021 № 33

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 88 комбинированного вида»**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 88 комбинированного вида» (далее - детский сад) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими 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.

1.3. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом Детского сада №88, регламентирующим образовательные отношения.

1.4. Рассмотрение обращений производится заведующим или лицом его заменяющим.

1.5. Работники Детского сада, 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. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1. обращение гражданина (далее - обращение), направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2. предложение - рекомендации гражданина по совершенствованию локальных актов деятельности детского сада, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его 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 указанных органов и должностных лиц;

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

5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.7. Положения настоящего Положения распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.8. Сведения о месте нахождения детского сада, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан заведующим размещаются на официальном сайте в сети интернет - <http://dou88.obrku.ru/>

1.9. Обращения граждан могут быть направлены в Детский сад №88:

1. почтой России по адресу: 623408, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Дзержинского, д.35;
2. электронной почтой по адресу: Detckii-cad88@yandex.ru;
3. по телефону: (3439) 30-10-70

1.11. Все поступающие обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию детского сада, недопустим.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию детского сада либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц, в том числе в электронной форме.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию детского сада гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

- Гражданин в праве 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 [статье 11](#) настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, 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 суде.

- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации детского сада, 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.

3.2. 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.

3.3. Обращение, поступившее в детский сад по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. (Приложение №1)

Все поступающие в администрацию детского сада письменные обращения граждан

принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс 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. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких вышестоящих органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие вышестоящие органы.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее заведующему, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в Журнал регистрации обращений граждан.

4.3. Заведующий :

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующий и регистрируются в журнале.

4.5. 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.

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 детский сад по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Ответ, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с размещением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему 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 не дается заведующим.

5.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или

совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подталкивающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующего, следует сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом или направить данное обращение в правоохранительные органы.

5.5. 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.

5.7. 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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. Порядок рассмотрения письменного обращения, которое не позволяет определить его суть, а также письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие заведующему, рассматриваются в срок до 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 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.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в Детском саду № 88 устанавливается заведующим.

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

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

7.4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан. 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.

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

7.6. В случае, если в обращении гражданина, поданного в ходе личного приема, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Заведующий осуществляет в пределах своей компетентности контроль за соблюдением Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание

поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9. Организация делопроизводства

9.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по обращениям граждан возлагается на заведующего.

9.2. Заведующий осуществляет хранение заявлений и жалоб граждан.

9.3. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру дел..

9.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет.

Журнал регистрации обращений граждан

№/№	Дата регистрации	ФИО гражданина	Вид и краткое содержание	Исполнитель	Подпись исполнителя, дата	Отметка об исполнении

