

Принято:
Педагогический совет
Протокол № 1 от 31.08 20 18 г

Утверждаю:
Заведующийг.
МБДОУ – д/с о/в «Солнышко» с.Берёзовка
С.В.Кудрявцева
Приказ № 62/3 от 31 августа 20 18 г



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений в МБДОУ – д/с о/в «Солнышко» с.Берёзовка

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для МБДОУ – д/с о/в «Солнышко» с.Берёзовка (далее – Учреждение) в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации,

Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

«Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1003, от 17.04.2007 года,

Уставом Учреждения.

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в Учреждении.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия: обращение, предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц;

заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Учреждения;

ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.

жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.

коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

доступность для беспрепятственного обращения к заведующему Учреждением и его заместителям;

строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;

внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждением и его заместителями, а также специалистами: старшим воспитателем, учителем-логопедом, педагогом-психологом, музыкальным руководителем и инструктором по физической культуре по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителями, устанавливаются согласно графику.

2.6. Графики приема доводятся до сведения через информационные витрины и официальный сайт Учреждения.

2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются заведующим Учреждением в день их обращения.

2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.11. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Заведующий Учреждением вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.

2.12. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема,

отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;

при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

в случаях, если вопрос не относится к компетенции заведующего Учреждением, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.13. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию заведующего Учреждением, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в делопроизводство.

2.14. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

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

3. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать фамилию, имя, и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.4 Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

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.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то заведующий Учреждением или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, заведующий Учреждением назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них 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. Устная форма обращения граждан

4.1 Устные обращения к заведующему Учреждением поступают от граждан во время личного приема.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.

7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

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

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с заведующего Учреждением ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

8. Оставление обращения без рассмотрения

8.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;

обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

9.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Учреждением.

Форма журнала регистрации письменных обращений в МБДОУ – д/с о/в «Солнышко» с. Берёзовка

№ п/п	Дата регистрации	Заявитель (ФИО)	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Срок исполнения	Роспись исполнителя в получении	Дата получения	Отметка о контроле и исполнении	Кем и когда снято с контроля
-------	------------------	-----------------	------------------------------	-------------	-----------------	---------------------------------	----------------	---------------------------------	------------------------------

Приложение № 2

Форма журнала регистрации приема граждан по личным вопросам в МБДОУ – д/с о/в «Солнышко» с. Берёзовка

№ п/п	Дата приема	Заявитель (ФИО)	Краткое содержание обращения	Кому поручено исполнение	Срок исполнения	Результат рассмотрения
-------	-------------	-----------------	------------------------------	--------------------------	-----------------	------------------------

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____ (должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

_____ (должность лица, производившего
личный прием)

_____ (подпись)

_____ (фамилия и инициалы)

дата приема: « _____ » _____ 20 _____

регистрационный № _____

Прошито и пронумеровано

На 9 листах

Скреплено печатью

Заведующий МБДОУ

Д/с о/в «Солнышко»

с. Берёзовка

С.В. Кудрявцева

