

ПРИНЯТО
решением Общего собрания
МБДОУ № 59 от 03.07.2020 г.
(протокол № 04)

УТВЕРЖДЕНО
приказом МБДОУ № 59
от 03.07.2020 г. № 57-од

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан»

муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 59 «Колокольчик»
(МБДОУ № 59)

г. Нижний Новгород
2020 г.

1.

Общие положения.

1.1. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан», муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 59 «Колокольчик» (далее – ДООУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В силу требований ст.10 Закона Нижегородской области № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» от 07.09.2007 в целях эффективной организации работы по рассмотрению обращений и конкретизации установленных законодательством положений, своевременного устранения нарушений порядка рассмотрений обращений в ДООУ принимается «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан» муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 59 «Колокольчик», далее по тексту Положение и утверждается приказом заведующего по ДООУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в ДООУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» от 07.09.2007, Уставом ДООУ и настоящим Положением.

Организация работы с письменными (в т.ч. с электронной формой обращений, поступающих по информационным системам общего пользования) и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДООУ.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников ДООУ, а также решениями заведующего ДООУ.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.4. Заведующий (исполняющий обязанности заведующего) совместно с заместителями заведующего (или иными ответственными должностными лицами) систематически анализируют и обобщают обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.5. Установленный ст.1 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения (в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме) в ДОО на имя заведующего 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 (устно, или в письменной форме, в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме).

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно на русском языке.

2.5. При рассмотрении обращения в ДОО 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 персональные данные, а также 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.5.4, 5.8 настоящего Положения в установленные законом сроки.

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

3. Требования к письменному обращению.

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование ДОО; фамилию, имя, отчество заведующего ДОО; свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (с указанием почтового индекса), по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации

обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись, расшифровку личной подписи и дату обращения.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в 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.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Регистрационный индекс (№, дата) обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в верхнем левом 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, не входящие в компетенцию заведующего ДОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.8. Заведующий ДОУ понаправленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан предоставить документы и материалы в течение 15 дней, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов.

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

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим (или назначенным по приказу ответственным должностным лицом в пределах своей компетенции) с занесением в журнал обращений граждан.

4.3. Заведующий ДОУ в соответствии со ст.10 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г.:

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

2) запрашивает, 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;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г.

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3.1. Заведующий ДОУ принимает граждан в своем рабочем кабинете в часы приема .

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в соответствии со ст.13 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г.,

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный

прием в первоочередном порядке (члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы) в соответствии со ст.13 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.
- 5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального Закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г.

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ 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. 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 ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДОУ.

4.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДОУ устанавливается следующий:

- на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются фамилии сотрудников, участвовавших в подготовке ответа.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись заведующего.

4.9. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

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 ДОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

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 государственный 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 сотрудника ДОУ, а также членов его семьи, заведующий вправе

оставить 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, 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.

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.

5.8. 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.

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.

5.10. Во всех случаях обращений заведующий ДОУ соблюдает нормы делового этикета и проявляет корректность и внимательность в обращении с гражданами.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей.

6.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу (заведующему ДОУ) в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в **части 1.1**, статьи 12 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г..

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного **частью 2 статьи 10** № Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г.. должностное лицо (заведующий) либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

О результатах рассмотрения заявители уведомляются.

7. Организация работы по личному приему граждан.

7.1. График и порядок личного приема граждан заведующим в ДОУ размещается на официальном сайте ДОУ

График личного приема граждан заведующим в ДОУ размещается на двери кабинета заведующего ДОУ

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. 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.

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде.

Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

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.

7.7. В местах проведения приема граждан, в том числе, личного приема граждан, для их сведения размещаются тексты Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» от 07.09.2007 г., информация о праве отдельных категорий граждан на внеочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы.

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

8.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

8.3. Должностное лицо – исполнитель (в т.ч. назначенное по приказу ответственное должностное лицо) в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОО, готовит ответ заявителю.

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

8.6. 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.

8.7. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДОО.

9. Организация делопроизводства.

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

9.2. Заведующий ДОУ организует ведение работы по обращениям граждан и приказом по ДОУ закрепляет:

- назначение ответственного лица за ведение регистрационных журналов по обращению граждан и своевременному внесению в них соответствующих записей;

- назначение ответственных должностных лиц, на которых возлагается координация, контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений, периодичность подготовки указанными должностными лицами соответствующих отчетов, учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе;

- назначение ответственных должностных лиц, на которых возлагается порядок контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции соответствующего государственного органа и органа местного самоуправления в лице администрации Советского района города Нижнего Новгорода (при условии снятия с контроля только после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения);

- назначение ответственного лица за постоянное оформление (переоформление) места проведения приема граждан (в холле напротив кабинета заведующего ДОУ) по обеспечению размещения в нем Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» от 07.09.2007 г., информации о праве отдельных категорий граждан на внеочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы, графике приема граждан;

- утверждение формы ведения журнала регистрации по обращениям граждан;

-определение порядка хранения и последующей передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них, порядка хранения и использования предложений, заявлений и жалоб граждан в справочных и иных целях

-назначение ответственных должностных лиц за хранение и последующую передачу в архив рассмотренных обращений и ответов на них, а также окончанных регистрационных журналов по регистрации обращений граждан.

-назначение ответственного лица за ведение номенклатуры дел по работе обращений с гражданами.

-назначение в необходимых случаях экспертной комиссии по принятию решения об увеличении срока хранения (более 5 лет) или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

9.3. Заведующий ДОУ осуществляет хранение и использование предложений, заявлений и жалоб граждан в справочных и иных целях.

9.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. Хранение дел у исполнителей запрещается.

9.8. 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.

9.9. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

10. Иные положения.

10.1. Иные положения в вопросах обращения граждан регулируются в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Нижегородской области, локальными актами ДООУ.

10.2. Ответственность за нарушение Закона Нижегородской области № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» от 07.09.2007 г. устанавливается Кодексом Нижегородской области об административных правонарушениях (ст.2.8.).

10.3. Настоящее Положение действует до принятия нового.

10.4. Положение утратившее свою юридическую силу утилизируется.

10.5. Настоящее Положение прошнуровывается, пронумеровывается постранично и скрепляется печатью Учреждения и подписью заведующего с указанием количества страниц.

10.6. Настоящее Положение вносится в Номенклатуру дел Учреждения.

10.7. Настоящее Положение размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Журнал регистрации

обращений граждан в МБДОУ № 59

Рег. №	Ф.и.о граждан, обративших ся в МБДОУ № 59	Дата заявления заявителя	Краткое описание сути обращени й граждан	№ «дела »	Дата проме жеточ ного ответа заявит елю	Подпись граждан об уведомл ении о результ атах рассмотр ения заявител я	Отметк а МБДОУ № 466 о списан ии обраще ния заявите ля в «дело»	Отм етк а о рез уль тата х рас смо тре ния обр аще ний гра жда н («С К»- сня то с кон тро ля)	Подпись заведующего МБДОУ № 466 по итогам исполнения обращения заявителя / дата