ПРИНЯТО
Общим собранием работников
МБДОУ «Детский сад № 18 «Крепыш»
Протокол № 2 от 22.03..2021 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом заведующего МБДОУ
«Детский сад № 18 «Крепыш»
от 22.03.2021 № 14 -о/д

Положение
о Порядке рассмотрения обращений граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции от 27.12.2018) и законом Нижегородской области №124-З от 07.09.2007 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области"

Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в МБДОУ «Детский сад 18 «Крепыш» (далее - Учреждение).

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в учреждение или должностному лицу (заведующему)

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.3. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом и иными федеральными законами, настоящим Положением о Порядке рассмотрения обращений граждан.

1.4. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины: *Обращение* гражданина (далее обращение), - направленные в Учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина,

Наряду с установленным Федеральным законом порядком подачи обращений граждан обращение в учреждение, к должностному лицу может быть передано телеграммой или факсимильной связью, подано в письменном виде непосредственно должностным лицам учреждения при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, а также направлено в форме электронного документа.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.

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

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.5. При рассмотрении обращения Учреждением или должностным лицом гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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, предусмотренном частью 5_1 статьи 11 Федерального закона, № 59 от02.05.2006 (в редакции от 27.12.2018 года) на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6.Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

2.ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию,

имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Направление и регистрация письменного (электронного) обращения

.3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

3.3. Обращение регистрируется заведующим Учреждения, в Журнале обращений граждан (Приложение 1).

3.4 Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, 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, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59 от02.05.2006года (в редакции от 27.12.2018 года)

3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

3.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.7.Учреждение или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.8. Запрещается направлять жалобу в Учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.9. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Обращение, поступающие в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.Рассмотрение обращений

4.1. Учреждение или должностное лицо:

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
граждан осуществляется заведующим Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений
4.2.Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.
Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
4.3..Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.
4.4.Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.
4.5..Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
4.6.Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.
Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем 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.
4.7. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя
4.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Учреждение или должностному лицу в письменной форме.
В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.
Учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину,

направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.9 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

4.10 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.12. В случае поступления в Учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

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

4.14. 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

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМА ГРАЖДАН.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

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

5.2. Прием граждан осуществляется заведующим Учреждения или лицо исполняющее обязанности руководителя. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить старшего воспитателя, заведующего хозяйством, педагогов или других работников Учреждения.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Учреждения.

5.3При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.7.Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

(Часть дополнительно включена с 15 ноября 2015 года Федеральным законом от 3 ноября 2015 года N 305-ФЗ

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Учреждения и принимается на общем собрании работников Учреждения.

2.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение **1**

Форма журнала обращений граждан

№№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина. родителя (законного представителя)	Адрес места жительства гражданина, родителя ,	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2

Форма карточки личного приема гражданина МБДОУ «Детский сад № 18 «Крепыш»

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

Сведения о заявителе:_____

_____

_____

(фамилия, имя, отчество гражданина (полледнее при наличии))
(почтовый адрес, 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 №

МБДОУ "ДЕТСКИЙ САД № 18 "КРЕПЫШ", Селина Татьяна Юрьевна, ЗАВЕДУЮЩИЙ
22.03.2021 10:59 (MSK), Сертификат № 01D9C67C00C2AB79A94C58D5CB7732422C