

ПРИНЯТО

Педагогическим Советом МБДОУ
«Детский сад № 282»
Протокол № 5 от «12» апреля 2022г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом заведующего МБДОУ
«Детский сад № 282»
от «12» апреля 2022г. № 21-о

СОГЛАСОВАНО

на заседании Совета родителей
Протокол № 3 от 12 апреля 2022

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
Муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения «Детский сад № 282»
МБДОУ «Детский сад № 282»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в действующей редакции.

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 282» (далее - Учреждение).

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в Учреждение индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Учреждение и его должностным лицам.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем

Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

3.1. 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 в Учреждение;

3.2. Предложение - рекомендация гражданина по улучшению деятельности Учреждения, совершенствования локально-правовых актов, регулирующих деятельность Учреждения;

3.3. 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 и должностных лиц, либо критика их деятельности;

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

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

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

4.2. 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;

4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, 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;

4.4. 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;

4.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

5.2. 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.

6. Требования к письменному обращению

6.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое 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.

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

6.2. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. 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.

7. Направление и регистрация письменного обращения

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

7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

7.3. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется ответственным лицом Учреждения, а также оформляется в **Журнале обращений граждан** (Приложение № 1 к настоящему Положению).

7.4. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

7.5. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

7.6. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

7.7. 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-ФЗ.

7.8. В случае, если решение поставленных в 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.

7.9. 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.

7.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.11. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 11, 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.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Учреждение или должностное лицо:

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;

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.

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Учреждения или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

8.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. 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.

9.4. В случае, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается

гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.5. 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, руководитель Учреждения, 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ 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 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.6. 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.

9.7. 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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель Учреждения, должностное лицо 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.

11. Личный прием граждан

11.1. 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.

11.2. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить старшего воспитателя, педагогов или других работников Учреждения.

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

Учреждения.

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

11.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2 к настоящему Положению). 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.

11.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

11.7. 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.

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

11.9. 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.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Руководитель Учреждения и уполномоченные должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Учреждения или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Учреждения или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом МБДОУ «Детский сад № 282» и принимается Педагогическим советом Учреждения.

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

Форма журнала обращений граждан

№№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина. родителя (законного представителя)	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	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

Форма карточки личного приема гражданина
МБДОУ «Детский сад № 282»

**КАРТОЧКА личного приема
гражданина**

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(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: «_____» _____ Г.

регистрационный №