

1. Общие положения

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий

МБДОУ «Детский сад № 445»

С.Н.Панина

Приказ № 4-2 от 25.01.2018 г.

1.1. Настоящее Положение разработано для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения № 445 (далее – МБДОУ) в соответствии с тексту – ДОУ) и соответствует:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 59-ФЗ от 05.04.2013 г. «Об общих принципах организации гражданской юрисдикции Российской Федерации»;

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 через посредников, индивидуальные и колlettivные обращения.

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан

в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 445»

изложено в письменной или устной форме:

- **проблемы** – вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организационной деятельности Учреждения, изложенного в письменной форме;
- **жалование** – вид обращения гражданина по поводу различных норм закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Учреждения;
- **запросы** – вид обращения гражданина в поддержку просьбы международного признания за него социального статуса, привилегий и т.д.;
- **жалоба** – вид обращения гражданина по поводу восстановления его личного или другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов;
- **коллективное обращение** – заявление двух и более граждан, подписанное инициаторами (коллективным обращением) либо всеми сбором подписей.

2. Порядок личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан проводится в рабочее время в зале приема, отведенном для приема граждан, находящемся в здании Учреждения, в рабочее время в рабочем кабинете заведующего Учреждения, а также в рабочее время в рабочем кабинете начальника Учреждения, в рабочее время в рабочем кабинете старшего воспитателя, в рабочее время в рабочем кабинете педагога, в рабочее время в рабочем кабинете воспитателя по возрастанию.

г. Нижний Новгород
2018 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 445» (далее по тексту – ДОУ) в соответствии с:

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

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, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении:

- *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 по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителями, доводятся до сведения через информационные стенды и официальный сайт Учреждения.

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

2.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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

2.9. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.10. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, контактный телефон, излагает суть обращения. Заведующий Учреждением вносит все данные в Журнал учета личного приема граждан.

2.11. 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.

2.12. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию заведующего Учреждением, принимается письменное обращение, которое немедленно регистрируется.

2.13. 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.

2.14. 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 имя, фамилию 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 (месте пребывания), 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), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.4 Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки 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, совершающем 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 ДОУ или его заместители 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 ДОУ 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 ДОУ, 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 ДОУ поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного

лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

4.4. Устные обращения к педагогам (воспитателям) группы детей с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно до 08.00, после 17.00. В другое время организуется педагогический воспитательно-образовательный процесс с воспитанниками Учреждения, прерывать который запрещено.

5. Обязанности и права должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан

5.1. Должностные лица ДОУ обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;
- должностным лицам ДОУ без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

5.2. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

6. Регистрация обращений граждан

6.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

6.2. Обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

6.3. Журнал регистрации обращений граждан ведется на бумажном носителе, хранится у заведующего ДОУ.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до 30 дней со дня их регистрации.
- 7.2. 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 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.
- 7.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

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).
 - в случае подачи анонимного обращения;
 - в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражение, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

Гражданин, подавший обращение, извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

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 порядке, предусмотренном законодательством.

10. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан.

- 10.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:
- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
 - решение об отказе в удовлетворении обращения.

10.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

10.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее, чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

11. Контроль рассмотрения обращений, принятых на личном приеме граждан

11.1. Контроль исполнения обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

11.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

11.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в ДОУ возлагается на заведующего, заместителей и специалистов ДОУ по вопросам, входящих в их компетенцию.

12. Срок действия Положения

12.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения приказом по ДОУ. Срок действия Положения не ограничен.

12.2. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.

Прошнуровано, пронумеровано
скреплено печатью 8

Прошнуровано, пронумеровано и скреплено печатью

