

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель СТК
А.А. Редькина

«СОГЛАСОВАНО»
Протокол заседаний
управляющего Совета



«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий МДОУ
«Детский сад № 23 с. Шурск»
Г.И. Сахарова

Протокол
№ _____ от 01.09.2014 № 1 от 01.09.2014 Приказ № 33/5 от 01.09.2014

**Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в
Муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский
сад № 23 с. Шурск»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 23 с. Шурск» (далее МДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение - направленное в МДОУ письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, касающихся деятельности МДОУ;
- заявление - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение путем сбора подписей.

1.4. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

1.5. Администрация МДОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечаний, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1. Право граждан на обращение.

1.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию МДОУ, либо должностным лицам учреждения.

1.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

1.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на безвозмездной основе.

1.5. При обращении в администрацию гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться 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, 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;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.1. Письменные обращения от граждан могут поступать как по почте, так и непосредственно от самих граждан.

2.2. Обращения от граждан также могут поступить по информационным системам общего пользования (электронная почта, телефон) и подлежат рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение с регистрацией в журнале учета обращений граждан;
- обращение, поступившее по телефону, записывается в «Журнал регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан».

2.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте, ответственный:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывает конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкладывает впереди текста письма.

2.4. На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах и передается заведующему МДОУ. Один экземпляр хранится у лица, ответственного за работу с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным за работу с обращениями граждан, не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа.

2.6. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.) ответственный должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом заведующему МДОУ.

3.8. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются на подпись заведующему МДОУ.

3.9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указать:

- наименование органа самоуправления, либо фамилию, имя, отчество руководителя, его должность;
- свою фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- поставить личную подпись и дату;
- дополнительно, по желанию заявителя, контактный телефон;

- в случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы в подлинниках или копиях).

Обращения, в которых не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес для ответа или отсутствует личная подпись, не принимаются и не рассматриваются.

3. Регистрация поступивших обращений.

3.1. Все письменные обращения, поступившие от граждан, ответственному за работу с обращениями граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления - ст. 8 ФЗ. Поступившие обращения регистрируются в отдельном журнале. В правом, нижнем углу первой страницы письма проставляется номер входящего документа и дата его регистрации. В случае если место, предназначенное для записи, занято текстом письма, запись может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения, анонимные телеграммы и письма, газетные вырезки.

3.2. Ответственный производит регистрацию обращения. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя в именительном падеже и его адрес.
- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем делается отметка. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Общее число авторов указывается в аннотации;
- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.3. Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется запись «Контроль».

4. Направление обращения на рассмотрение.

4.1. После регистрации письменное обращение передается на рассмотрение исполнителю, согласно резолюции заведующего МДОУ.

4.2. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) рассматриваются как обычные обращения.

4.3. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о приемных днях указанных должностных лиц, а заявления оформляются «В дело» как исполненные.

4.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции ДОУ, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, компетентный решить данный вопрос. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, подписываются заведующим МДОУ. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках управления образования.

4.6. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

4.7. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение под расписку.

5. Рассмотрение обращений.

5.1. Поступившие в МДОУ письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации ответственным лицом. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Продление сроков производится заведующим МДОУ на основании служебной записки ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица МДОУ при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- 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, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствие с их компетенцией;
- на основании направленного в установленном порядке запроса предоставлять в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- проверять состояние работы с обращениями граждан в подведомственных учреждениях, принимать меры по устранению выявленных нарушений;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;
- предоставлять информацию о характере обращений граждан по запросу вышестоящих органов;
- периодически анализировать характер и результаты обращений граждан.

6.3 Контроль за сроками исполнения обращений граждан, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции заведующего МДОУ. Если в резолюции заведующего МДОУ указаны два или несколько исполнителей, то контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе:

- пригласить заявителя для личной беседы,
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запросить дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами;

В тексте поручения могут быть указания «срочно», «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

6.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-х дневный срок возвращает это обращение ответственному, указывая при этом кому, по его мнению, оно должно быть направлено. Решение о переадресации обращения принимает заведующий МДОУ.

6.6. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.7. Должностные лица МДОУ вправе не рассматривать обращения граждан 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 принятых решений, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МДОУ;
- если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение,
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившего в законную силу, признано недееспособным;
- обращение, поданное в интересах 3-х лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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 МДОУ.

7. Требования к оформлению ответа.

7.1. Должностные лица МДОУ обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке МДОУ и подписываются заведующим.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении граждан подписывает заведующий МДОУ или лицо его замещающее.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

7.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.4. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому из авторов дан ответ.

7.5. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.6. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при

рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные при рассмотрении дела).

7.7. По результатам рассмотрения, обращения может быть принят правовой акт. В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

7.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

7.9. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки на сопроводительном письме.

7.10. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.11. После регистрации ответа в регистрационном журнале делопроизводитель отправляет ответы по почте заявителям. Отправление ответов без регистрации не допускается.

8. Организация личного приема.

8.1. Устные обращения к должностным лицам МДОУ поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным «телефонам доверия», «горячим линиям».

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 законодательством для обращений граждан.

Заведующий МДОУ ведет личный прием граждан и несет ответственность за его организацию. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.2. При необходимости для рассмотрения устных заявлений граждан заведующий МДОУ может привлечь специалистов МДОУ.

8.3. Во время личного приема, 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 книге личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема гражданин может изложить свое обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.4. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя, подобранные материалы представляются заведующему МДОУ.

8.5. На личном приеме заведующего МДОУ могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

8.6. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы, законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответственный за работу с обращениями граждан.

9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8-00 до 17-00 ч., кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день с 8-00 ч. до 16-00 ч.

9.5. При получении запроса по телефону ответственный:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку подготавливает ответ.

9.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

10. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

10.1. На контроль ставятся все письменные обращения, поступившие в МДОУ. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе МДОУ, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно.

10.2. Ответственный за работу с обращениями граждан в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего МДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

10.3. Заведующий МДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.4. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного предусмотренную законодательством РФ.