

«Утверждено»
Заведующий МАДОУ №89

_____ Т.А. Манжуло

Введено в действие
приказом МАДОУ № 89
№ 21 – ПР/1 от 10.01.2023 г.

Положение о рассмотрении обращения граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении "Детский сад № 89"

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 89» (далее – ДООУ) разработано в соответствии:

- с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом.

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок;

1.3. Порядок рассмотрения настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте).

1.4. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются приказами, распоряжениями заведующего ДООУ.

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

2. Право граждан на обращение

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;
- обращений информационного характера в архивы, библиотеки, органы статистики и другие организации.

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

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

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина, направленное в администрацию ДООУ письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности;

заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

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

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

4. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

4.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- Лично в ДООУ;
- По телефону;
- По электронной почте.

Сведения о месте нахождения МАДООУ № 89, почтовом адресе. Телефонных номерах и адресе электронной почты и для направления обращений размещены на официальном сайте ДООУ в сети Интернет. Почтовый адрес: 660132, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Ольховая, 8.

4.2. Организацию, обеспечение и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в ДООУ осуществляет заведующий.

4.3. По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан заведующим ДООУ;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;

- порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

- требования к оформлению письменного обращения (приложение № 1);

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;

- основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.

При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

Время телефонного разговора не должно превышать 7 минут.

Если заведующий не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.4. Гражданин с учетом режима работы ДООУ с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения.

4.5. Письменные обращения граждан (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются заведующим, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в ДООУ.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

5.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2. Если в 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.

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

5.4. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

5.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. 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, должностное 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.9. В случае обращения гражданина с письменным заявлением о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

5.10. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

5.11. Уведомление об отказе в рассмотрении обращения должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на нарушения.

6. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в ДООУ, регистрируется в течение 3 – х рабочих дней и передаются заведующему ДООУ на рассмотрение, рассматривается обращение в течение 30 дней со дня регистрации в ДООУ.

6.2. Заведующий ДООУ вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной орган местного самоуправления, заведующий, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения, гражданина, направившего обращение.

6.4. Результатом рассмотрения обращений граждан, является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении. Принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

7. Организация и проведение личного приема граждан

7.1. В ДООУ должностным лицом, ведущим личный приём граждан в установленные часы, является заведующий ДООУ и (или) его заместители.

7.2. Иные должностные лица ДООУ ведут работу с устными обращениями граждан в ходе исполнения своих должностных обязанностей.

7.3. График личного приёма граждан заведующим ДООУ размещается на информационном стенде ДООУ, на официальном сайте ДООУ.

Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством РФ);

7.5. В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в протоколе беседы с гражданином. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

7.7. Материалы с личного приёма граждан, хранятся 5 (пять) лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

8. Постановка обращений на контроль

8.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль является обращение, поступившее в ДОУ, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина.

8.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает заведующий ДОУ, давший поручение по рассмотрению обращения.

8.3. Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся ДОУ мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков.

Контроль устанавливается за рассмотрением:

-запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной, представительной власти всех уровней;

-обращений государственных органов, органов местного самоуправления, редакций средств массовой информации, в которых указана просьба о предоставлении ответа;

-обращений, направленных в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные учреждения района;

-обращений по усмотрению руководителя.

8.4. Контроль в ДОУ за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляет заведующий ДОУ.

9. Продление срока рассмотрения обращений граждан

9.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в ДОУ является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию города с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более, чем на 30 дней.

9.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее заведующему ДОУ, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 5 дней до истечения срока поручения.

9.3. Если заведующий ДОУ на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

9.4. Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение в ДОУ, о продлении срока рассмотрения его обращения.

10. Подготовка и направление ответа на обращение гражданина

10.1. Исполнитель, несёт ответственность за подготовку ответа:

-четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы;

-при подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению;

-при подготовке ответа в вышестоящий орган исполнительной власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина указывает, когда проинформирован заявитель о результатах рассмотрения его обращения, либо прилагает копию ответа заявителю;

-при подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ;

-при продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, в ответе гражданину указывает срок окончательного решения вопросов;

-если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его экземпляр направляется гражданину вместе с сопроводительным письмом, подписанным заведующим ДОУ;

-если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

10.2. В левом нижнем углу на копии ответа указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона, ставится личная подпись исполнителя.

10.3. Подготовленный ответ передается на подпись заведующему ДОУ, давшему поручение по рассмотрению обращения. Руководитель в случае согласия с ответом подписывает его, регистрирует и отправляет гражданину.

10.4. Если руководитель не согласен с ответом, то в правом верхнем углу он ставит необходимую визу, после чего обращение с приложениями (при наличии) вновь передается исполнителю.

10.5. Ответы на обращения печатаются на бланках ДОУ.

10.6. В ответе гражданину или вышестоящему органу власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

10.7. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

10.8. Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, руководитель после ознакомления и согласия с ответом списывает его в архивное дело, ставит подпись и дату.

10.9. После подписания ответа заведующим ДОУ и направления ответа заявителю, поручение руководителя, обращение, документы по рассмотрению (при наличии), копия ответа гражданину вместе с регистрационно-контрольной карточкой подшиваются в архивное дело.

11. Контроль за рассмотрением обращений граждан

11.1. Контроль в ДОУ за сроками и порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется заведующим ДОУ.

12. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан

12.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые ДОУ (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц ДОУ в досудебном и судебном порядке.

12.2. На должностных лиц ДОУ, занимающихся рассмотрением обращений граждан возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, занимающегося рассмотрением обращения.

12.3. Запрещается должностным лицам ДОУ разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные учреждения города, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.4. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

