

Согласовано
Общим собранием трудового
коллектива МБДОУ № 50
г.Невинномысска
протокол № 4 от 28.06.2019 г.

Утверждено
Приказом МБДОУ № 50
г. Невинномысска
от 28.06.2019г. № 172-о/д

Положение
о работе с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Центр развития ребенка – детский сад № 50 «Светофорик»
города Невинномысска

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Центр развития ребенка – детский сад № 50 «Светофорик» города Невинномысска (далее положение; МБДОУ) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006г, законом Ставропольского края № 80-кз от 12.11.2008 г. «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», Уставом МБДОУ.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МБДОУ, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с обращениями граждан.

1.3. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ.

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 должностных лиц МБДОУ, либо критика должностных лиц МБДОУ.

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 детского сада либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБДОУ.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Право граждан на обращение

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

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. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в МБДОУ, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4. Устные обращения граждан по телефону

4.1. Устные обращения граждан по телефону поступают в МБДОУ от граждан заведующей (или лицом его замещающим), устно по телефону.

4.2. Устные обращения граждан по телефону должны содержать следующие сведения:

– фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения обращения гражданина, номер телефона;

– изложение существа предложения, заявления или жалобы;

4.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в день обращения по телефону.

4.4. Устные обращения граждан по телефону, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан проводит заведующий (или лицо его замещающее), в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан осуществляющих личный прием граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте (кабинет, официальный сайт МБДОУ).

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

5.3. Заведующий (или лицо его замещающее) вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего (или лицо его замещающего) гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в день обращения. В остальных случаях ответ дается в письменной форме

5.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в личном приеме отказывается.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"..

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

5.8. Обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

6. Обращения граждан в письменной форме

6.1. Письменные обращения граждан поступают в МБДОУ на бумажном носителе, электронном носителе.

6.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес МБДОУ;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учебы каждого из обратившихся граждан, телефон;
- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

6.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

7. Регистрация обращений граждан.

7.1. Учет обращений ведется в журнале регистрации обращений граждан в МБДОУ № 50 г.Невинномысска (далее журнал регистрации). Журнал регистрации (Приложение 1) ведется на бумажном носителе, хранится в кабинете заведующего. Ответственность за ведение журнала регистрации возлагается приказом руководителя учреждения.

7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ.

7.3. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на которые автору даны исчерпывающие ответы.

7.4. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан.

8.1. Письменные обращения граждан, поступившие в МБДОУ, содержащие вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, рассматриваются в течении 10 дней со дня его регистрации.

8.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина могут быть в порядке исключения продлены заведующим МБДОУ (или лицом его замещающим), но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

9. Оставление обращений граждан без рассмотрения.

9.1. МБДОУ вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

9.1.1. 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;

9.1.2. 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;

9.1.3. 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;

9.1.4. 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

9.1.5. если имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

9.2. 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. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан

10.1. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

11. Права гражданина при рассмотрении обращения

11.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

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.

3) Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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.

5) Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

12. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан.

12.1. 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.

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

12.3. 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 обращения гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

12.4. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма и подписываются руководителем учреждения либо уполномоченным на то лицом.

12.5. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

12.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

13. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан

13.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

13.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод

или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

14. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

14.1 Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

15. Формирование дел с обращениями граждан.

15.1. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в журнале регистрации обращения граждан, вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля подшиваются в дело в соответствии с номенклатурой дел.

15.2. В папку вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;
- 2) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- 3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

Приложение 1
к Положению
в МБДОУ № 50 г.Невинномыска
от 28.06.2019 № 172-о/д

**Журнал регистрации обращений граждан
в МБДОУ № 50 г.Невинномыска**

Регистрационный номер Дата регистрации	Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес телефон	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Примечание