

Принято решением общего собрания работников МБДОУ «ЦРР – д/с № 37» города Ставрополя	Утверждаю: Исполняющий обязанности заведующего МБДОУ «ЦРР – д/с №37» города Ставрополя Ю.В. Рязанова
Протокол от « ____ » _____ 20__ № ____	Введено в действие приказом от « ____ » _____ 20__ № ____

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организации приёма в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Центр развития ребенка-детского сада № 37» города Ставрополя

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации приёма (далее - Положение) в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Центр развития ребенка-детский сад № 37» города Ставрополя (далее - Учреждение) устанавливает порядок работы с обращениями граждан.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Уставом Учреждения.

1.3. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закреплённого за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию Учреждения.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приёме, по почте, факсимильной связи, телеграфу и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.6. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за

исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом.

1.7. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются Регламентом, Инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями заведующего Учреждением.

1.8. Администрация Учреждения 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 администрации Учреждения 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 в Учреждение осуществляется бесплатно.

3. Основные термины

3.1. В Положении используются следующие термины:

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения и

должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

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

- должностное лицо – постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

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. Регистрация обращений граждан

4.1. 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.

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

4.3. Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

4.4. Регистрация обращений осуществляется централизованно делопроизводителем. Двойная регистрация обращений граждан в Учреждение не допускается. Регистрационный индекс указывается в отметке о регистрации, которая проставляется в нижнем правом углу обращения гражданина.

4.5. Для регистрации письменных обращений граждан используется журнал регистрации обращений граждан.

4.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

4.7. Зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан передаются заведующему на рассмотрение.

5. Рассмотрение обращений граждан

5.1. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, подлежат пересылке в течение 7 дней со

дня их регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

5.2. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

5.3. Письменные обращения граждан рассматриваются заведующим самостоятельно.

5.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.5. Письма (телеграммы) граждан рассматриваются заведующим в течение 30 дней со дня их регистрации в Учреждении. В исключительных случаях заведующий вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

5.6. В случае необходимости заведующий вправе обращаться в организации, учреждения и предприятия, а также органы местного самоуправления и др. с требованием о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, за исключением документов, материалов, содержащих государственную или охраняемую государством тайну, для которых установлен особый порядок предоставления.

5.7. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.8. Ответы должны быть аргументированными, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации. Если в удовлетворении обращения гражданина отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

5.9. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма Учреждения, подписываются заведующим или уполномоченным на то лицом, и направляются по адресу, указанному в обращении гражданина. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ. Ответ на обращение, поступившие в Учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.10. На втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также, при необходимости, проставляются визы руководителей, участвующих в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Обращения граждан, поступившие в Учреждение из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

6.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а заведующим принимается решение о прекращении рассмотрения обращения.

6.3. 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.

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение об отказе рассмотрения обращения и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим.

6.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Решение об отказе рассмотрения обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению, принимаются и подписываются заведующим.

6.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить обращение заведующему Учреждения.

6.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения

переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин направивший обращение.

6.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

7.1. При рассмотрении обращения в Учреждение гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомится с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, или если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления, другие организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействия), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в Учреждение гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8. Организация работы по личному приему граждан

8.1. Личный прием граждан в Учреждение проводится заведующим или исполняющим обязанности заведующего. Информация об установленных для приема днях и часах помещается на информационный стенд с целью доведения до сведения населения.

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

8.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего Учреждения, гражданину рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

8.4. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации приема

граждан. 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 журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

9. Работа с обращениями, поставленными на контроль

9.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщаются о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на контроль.

9.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «Контроль» или «Подлежит возврату».

9.3. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Ответы подписываются заведующим. Заведующий вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением проверок или отменить.

9.4. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

9.5. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий Учреждения.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Делопроизводитель в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего Учреждения о нарушениях исполнительской дисциплины.

10.2. Заведующий Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, и с участием гражданина, направившего обращения;
- имеет право создать комиссию по рассмотрению обращения гражданина, принять решение о рассмотрении обращения с выездом на место;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

10.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

11. Хранение материалов по обращениям граждан

11.1. Делопроизводитель Учреждения:

- осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан;
- несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан.

11.2. Предложения, заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением хранятся в организации 5 лет, предложения, письма творческого характера, о серьезных недостатках и злоупотребления – постоянно. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с момента регистрации последнего обращения. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан – 5 лет, журнала личного приема граждан – 3 года после их окончания.

11.3. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.