

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение :  
детский сад комбинированного вида № 99

ПРИНЯТО решением  
Совета ДОУ  
Протокол № 1  
От 02.08.2014

Утверждено  
Приказ № 17 от 02.08.2014  
Заведующий МБДОУ № 99  
Безрученко И.В.



## Положение

### о порядке рассмотрения обращений граждан

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П).

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении: детский сад комбинированного вида № 99 (далее – ДОУ).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) воспитанников, имеют право обращаться лично, а также направлять в ДОУ коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

**Обращение** гражданина (далее обращение), направленное в ДОУ, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

**Предложение** - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности ДОУ, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

**Заявление** - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе ДОУ, либо критика должностных лиц;

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками ДОУ требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

#### 2. Требования к обращению

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование ДОУ, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**2.2.** В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

**2.3.** В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

**2.4.** Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан неоднократный (т.е. два или более раз) ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

**2.5.** Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего положения, признаются анонимным и подлежит рассмотрению, но ответ гражданину не даётся.

**2.6.** Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

### ***3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений***

**3.1.** График работы ДООУ с обращениями граждан осуществляется по адресу:

*Челябинская область г. Миасс, ул.Академика Павлова, дом 21*

*Понедельник-пятница с 9.00. до 16.00*

*Суббота, воскресенье, праздничные дни - выходные*

**3.2.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДООУ.

**3.3.** После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником ДООУ, ответственным за работу с обращениями граждан в ***Журнале регистрации обращений граждан***

**3.4.** Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется заведующим ДООУ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения или исполняет сам.

**3.5.** Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

**3.6.** Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

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

**3.8.** Исполнитель, назначенный заведующим, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки заведующему на утверждение.

**3.9.** Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

**3.10.** Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

**3.11.** Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в ДОУ.

**3.12.** При получении проекта ответа на обращение, заведующий проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, заведующий передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

**3.13.** Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

**3.14.** Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем 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.

**3.15.** При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

#### ***4. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений***

**4.1.** Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ДОУ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

**4.2.** Прием граждан осуществляется заведующим ДОУ, в кабинете заведующего, который находится на втором этаже учреждения, по средам с 09.00 до 16.30 ч.

При необходимости заведующий может для решения вопроса пригласить воспитателей или других работников ДОУ.

**4.3.** Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт ДОУ.

**4.4.** При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

**4.5.** Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**4.6.** Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

**4.7.** Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

## ***5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан***

**5.1.** Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на заведующую ДОУ.

**5.2.** Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с заведующей ДОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

**5.3.** Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## ***6. Заключительные положения***

**6.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом ДОУ и вводится в действие в установленном им порядке.

**6.2.** Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.