

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ «ДС №308 Г. ЧЕЛЯБИНСКА» г. Челябинска»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в МБДОУ «ДС №308 Г. ЧЕЛЯБИНСКА» г. Челябинска» (далее- ДОУ), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме заведующим ДОУ, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в ДОУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

- **Обращение гражданина** (далее - Обращение) — направленное в ДОУ или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ.
- **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 ДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ДОУ 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.
- **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, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

1.5. Сведения о месте нахождения ДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан заведующим ДОУ, его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте ДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 454084, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Калинина, 24, а
- электронной почтой по адресу: mbdou308kalin@mail.ru;
- по телефону: 8 (351)791-26-81; 740-34-44

- самостоятельная передача письменных обращений.
- 1.7. Все обращения граждан, поступающие в ДОУ подлежат обязательному рассмотрению.
- 1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ДОУ, недопустим.

2.

Права граждан и обязанности должностных лиц

МБДОУ «ДС №308 Г. ЧЕЛЯБИНСКА» г. Челябинска» при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения ДОУ гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой 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 и 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- Обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица ДОУ:

- Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения.
- Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.
- Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.
- Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.
- Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения; удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте ДОУ;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа

представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ДОУ.

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

- 3.1. Поступающие в ДОУ письменные обращения принимаются специалистом по кадрам ДОУ.
- 3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
- 3.3. При приеме письменных обращений:
 - проверяется правильность адресности корреспонденции;
 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
 - поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.
- 3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в ДОУ, регистрируются специалистом по кадрам в течение трех дней с момента их поступления.
- 3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в ДОУ по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.
- 3.7. Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:
 - регистрационный номер;
 - дата регистрации обращения;
 - вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
 - сведения о повторности и об осуществлении контроля;
 - фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
 - аннотация (краткое содержание обращения);
 - срок исполнения обращения;
 - резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
 - отметка об исполнении обращения.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

- 3.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
- 3.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
- 3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения заведующим ДОУ.
- 3.11. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ДОУ, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересыпаются специалистом по кадрам в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 3.12. Основания для отказа в рассмотрении обращения:
 - в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
- 3.13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено 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 принятого решения;
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.
- 3.14. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
- 3.15. По письменному обращению и заявлению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:
- принятии к рассмотрению;
 - направлении в другие организации и учреждения;
 - приобщении к ранее поступившему обращению;
 - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - сообщении гражданину о прекращении переписки.
- 3.16. Заведующий ДОУ рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.
- 3.17. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его специалисту по кадрам для подписи заведующим, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.
- 3.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 3.19. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.
- 3.20. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
- 3.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.22. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
- 3.23. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только заведующий, но не более чем на один месяц.
- 3.24. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 3.25. Исполнитель и лицо, подпись которого есть на документе, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.
- 3.26. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий ДОУ.
- 3.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

- 3.28. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.29. Перед передачей ответов заявителям на отправку специалист по кадрам проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 3.30. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются специалистом по кадрам адресатам почтовым отправлением.
- 3.31. Обращения граждан могут поступать в ДОУ в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.
- 3.32. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес ДОУ, поступают специалисту по кадрам.
- 3.33. Специалистом по кадрам, отвечающим за прием электронной почты, передает поступившие обращения заведующему ДОУ.
- 3.34. Заведующий рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.
- 3.35. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с заведующим и передают его специалисту по кадрам..
- 3.36. Должностные лица, указанные в приложении № 1, несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.
- 3.37. Ответ в виде обратного сообщения направляется специалистом по кадрам по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

4. Личный прием граждан

- 4.1. Личный прием граждан в ДОУ осуществляется заведующим и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.
- 4.2. В случае обращения гражданина к заведующему по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
- 4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.
- 4.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.
- 4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ДОУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

- 5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:
 - ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме

электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в ДОУ

- 6.1. Заведующий ДОУ систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.
- 6.2. Ежегодно, по результатам работы с обращениями граждан, специалист по кадрам формирует отчет с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений и представляет его на утверждение заведующему ДОУ.

7. Формирование дел по обращениям граждан

- 7.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.
- 7.2. Дела, формируемые по обращениям граждан хранятся в ДОУ.
- 7.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.
- 7.4. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста по кадрам ДОУ.

8. Заключительные положения

- 8.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом ДОУ и вводится в действие в установленном им порядке.
- 8.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение № 2 к приказу МБДОУ «ДС №308 Г.
ЧЕЛЯБИНСКА» г. Челябинска» от _____

**График приема граждан администрации МБДОУ «ДС №308 Г. ЧЕЛЯБИНСКА» г. Челябинска»
В 2021 году**

Ф.И.О.	Должность	День недели	Часы приема	Кабинет
Семеняк Ольга Адильевна	Заведующий	Понедельник, пятница (Художника Русакова) Вторник, четверг (Калинина)	16.00-18.00	заведующего
Викторова Наталья Михайловна	Специалист по кадрам	Вторник Четверг	8.00-12.00 14.00-17.00	заведующего
Мухамедьянова Светлана Владимировна	Старший воспитатель	Понедельник	16.00-18.00	Старшего воспитателя
Булаева Юлия Николаевна	Заместитель заведующего по УМР	вторник	16.00-18.00	Заместителя заведующего