

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска
№ 151 (МАДОУ г. Мурманска № 151)

Принято
Общим собранием
Трудового коллектива
Протокол № 6 от 25.02.2021.

Утверждено
приказом 151 от 02.02.21
заведующей МАДОУ г. Мурманска № 151
Доминик М.А.



**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в МАДОУ г. Мурманска № 151**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАДОУ г. Мурманска № 151 (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданином) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в МАДОУ г. Мурманска № 151.
- 1.2. Организация работы с обращениями граждан МАДОУ г. Мурманска № 151 ведется в соответствии с Конституцией РФ, Уставом учреждения и настоящим Положением.
- 1.3. 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.

2. Право граждан на обращение.

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию МАДОУ г. Мурманска № 151.
- 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. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно (в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение).
- 2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права граждан при рассмотрении обращения.

- 3.1. При рассмотрении обращения в МАДОУ г. Мурманска № 151 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, за исключением случаев, указанных в п.6.1. настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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 принятое по обращению решение или на действие (бездействие);
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МАДОУ г. Мурманска № 151 с критикой деятельности, в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 3.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

4. Требования к письменному обращению.

- 4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, 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. Обращение, поступившее в МАДОУ г. Мурманска № 151 или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
- 4.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение или должностному лицу.
- 4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.6.5. настоящего Положения.

4.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

5. Рассмотрение обращений граждан.

5.1. Обращение, поступившее заведующему МАДОУ г. Мурманска № 151 подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан, ответ осуществляются заведующим с занесением в журнал, карточку личного приема, на информационном ресурсе ССТУ РФ обращений граждан.

5.3. Заведующий МАДОУ г. Мурманска № 151

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- учреждения, предприятия и организации по направленному в установленном порядке запросу заведующего МАДОУ г. Мурманска № 151, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

5.4. Ответ на обращение граждан, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего и регистрируются в журнале.

5.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

5.6. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

5.7. Ответ на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему, который формирует дела, в том числе, с ответом заявителю, в случае если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

5.9. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, также проставляются визы лиц, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

5.10. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.2. 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.

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

6.4. 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.

6.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган 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.

6.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.7. В случае, 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, руководитель 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 учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.8. В случае поступления в учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии п.6. настоящего Положения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.9. В случае, 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Сроки рассмотрения обращений и уведомлений граждан.

7.1. Обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем, либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

7.2. В исключительных случаях руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее, чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

8. Личный прием граждан.

- 8.1. График и порядок личного приема граждан в МАДОУ г. Мурманска № 151 устанавливается руководителем.
- 8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 8.3. 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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 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, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.
- 9.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».
- 9.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующую МБДОУ ее заместителей (заместитель заведующей по АХР, старший воспитатель), готовит ответ заявителю.

9.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующей МАДОУ или ее заместители (заместитель заведующей по АХР, старший воспитатель). Заведующая МАДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

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

9.6. 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 заведующая МАДОУ.

9.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- заявитель в той или иной форме должен быть проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается руководителем или ее заместителями;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующую МАДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

10.2. Заведующая МАДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

11. Хранение материалов по обращениям граждан

11.1. Делопроизводитель (секретарь) осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

11.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

11.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя (секретаря).

11.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 1 год. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения наиболее ценных предложений граждан.

11.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

11.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

11.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

11.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующая МАДОУ. В отсутствие заведующей – ее заместители (заместитель заведующей по АХР, старший воспитатель).

12. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующей МАДОУ при рассмотрении обращения по решению суда.

12.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы заведующей МАДОУ с данного гражданина по решению суда.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в МАДОУ г. Мурманска № 151

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующего МАДОУ г. Мурманска № 151

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в МАДОУ г. Мурманска № 151

Форма журнала регистрации письменных обращений граждан

Порядковый учетный номер	Дата поступления	ФИО заявителя	Адрес места жительства заявителя	Кол-во листов	Откуда поступило № и дата	Вид обращения Его краткое содержание	Кому передано, Куда направлено. Дата и срок исполнения	Подпись лица исполнителя	Отметка об исполнении	Результат рассмотрения

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в МАДОУ г. Мурманска № 151

Форма журнала регистрации устных обращений граждан

Регистрационный № п/п	Дата приема	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения обращений

Унифицированная форма N Т-1
Утверждена
Постановлением Госкомстата
России от 05.01.2004 N 1

муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 151

Форма по ОКУД
Форма по ОКПО

Код
0301001

Номер документа	Дата составления
№ 16 - О	26.02.2021г.

Приказ
Об утверждении
Положения о порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № Э24-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении г. Мурманска № 151.
2. Назначить ответственными лицами за регистрацию письменных обращений, контроль за сроками исполнения письменных обращений, организацию личного приема граждан, ведение Журнала предварительной записи граждан на личный прием и карточек личного приема граждан, контроль за сроками исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема граждан: Паламарчук Светлану Витальевну – делопроизводителя.
3. Возложить ответственность по хранению обращений на Паламарчук Светлану Витальевну – делопроизводителя.
4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Заведующий МАДОУ г. Мурманска № 151



М.А. Доменюк