

ПРИНЯТО
на общем собрании
протокол № 10
от 29.10.2019 года



УТВЕРЖДАЮ:
Заведующая МБДОУ № 76
Попова И. А.
приказ от 28.10.2019 г. № 213 – ОД



СОГЛАСОВАНО:
Председатель ПК МБДОУ № 76
Галухина С.Л.
Протокол от 28.10.2019 г. № 23

**Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан в муниципальное бюджетное
дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 76**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения г. Мурманска № 76 (далее - МБДОУ г. Мурманска № 76 или Учреждение) и определяет Порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан (граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом) и организации (далее – обращения), последовательность действий при рассмотрении обращений и порядок контроля за их исполнением в Учреждении.

1.2. Сведения о местонахождении МБДОУ г. Мурманска № 76 (полный почтовый адрес, номера контактных телефонов), требования к обращению, направляемому по электронной почте (приложение № 1), размещается на официальном сайте МБДОУ г. Мурманска № 76 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее сайт МБДОУ г. Мурманска № 76).

1.3. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема граждан и на сайт МБДОУ г. Мурманска № 76.

1.4. В работе с обращениями и при проведении личного приема граждан должна соблюдаться высокая культура общения с гражданами, уважительное отношение к их обращениям.

1.5. При ответах на телефонные звонки необходимо подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

1.6. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан включает в себя ведения журнала регистрации письменных обращений (приложение № 2), журнала регистрации личного приема граждан (приложение № 3), карточки учета личного приема граждан (приложение № 4), формирование дела «Обращения граждан» в номенклатуре дел МБДОУ г. Мурманска № 76.

1.7. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на делопроизводителя Учреждения.

2. Основные термины

На основании статьи 4 для целей Федерального закона используются следующие основные термины:

1) **обращение** гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

3. Сфера применения Федерального закона

3.1. В соответствии с пунктом 1 и 2 статьи 1 регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

3.2. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Прием и первичная обработка обращений

4.1. При приеме и первичной обработке обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7.

4.2. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются в почтовое отделение связи.

4.3. Прием обращений непосредственно от граждан производится делопроизводителем Учреждения.

4.4. По просьбе обратившегося выдается расписка с указанием даты приема обращения, количество принятых листов и номера телефонов для справок.

5. Регистрация обращений

5.1. Все поступившие обращения, в том числе направленные в форме электронного документа регистрируются делопроизводителем Учреждения в отдельном журнале регистрации письменных обращений в течение трех дней с момента поступления в соответствии с частью 2 статьи 8.

5.2. Регистрационный номер проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такое обращение хранится в сформированном деле.

5.4. Обращения, поступившие в Учреждения в форме электронного документа, переносятся на бумажный носитель, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном законом.

5.5. При регистрации:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина (в именной папке) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то оно считается коллективным. В данном случае регистрируется гражданин, в адрес которого будет направлен ответ. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, сообщение с сайта Учреждения, доставлено лично);
- отмечается льготный статус гражданина (кроме коллективных);
- если обращение направлено из государственных органов, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата регистрации документа и его исходящий номер;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения, установленный законом или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

5.6. Поступившие обращения передаются заведующему Учреждения (в отсутствие заведующего – заместителю заведующего) для назначения должностного лица Учреждения или работника Учреждения, ответственного за исполнение обращения (далее – ответственный исполнитель), к сфере деятельности которого относятся вопросы данного обращения.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Все обращения, поступившие в Учреждение, рассматриваются заведующим (в случае его отсутствия – заместителем заведующего) Учреждения и направляются на исполнение согласно его резолюции, за исключением обращений, указанных в частях 1, 3 и 4 статьи 11.

6.2. Обращения в соответствии с резолюцией заведующего (в случае его отсутствия – заместителя заведующего) Учреждения передаются на исполнение под роспись ответственному исполнителю.

6.3. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, готовит проекты запросов на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы и представляет заведующему (в отсутствие заведующего – заместителю заведующего) Учреждения проект ответа на обращение.

6.4. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 в соответствии с частью 1 статьи 12.

6.4.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер.

6.4. 2. Продление срока рассмотрения обращения осуществляется заведующим (в отсутствие заведующего – заместителем заведующего) Учреждения по предложению ответственного исполнителя.

6.5. Предложение ответственного исполнителя оформляется в форме служебной записки не позднее, чем за 3 дня до истечения установленного срока, с изложением информации о проделанной работе, причинах продления срока и срок, в который обращения будет разрешено.

6.6. В случае, если решение вопроса, поставленного в обращении, не входит в компетенцию Учреждения, то в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 обращение направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

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

6.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДООУ, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или в 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 ч.4 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

6.9. Обращение, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу (или содержащее дополнение к предыдущему обращению), поступившее до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, подлежит приобщению к делу по рассматриваемому первому обращению. При регистрации ему присваивается номер первого обращения с указанием даты поступления.

6.10. На обращения, не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

6.11. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в соответствии с частью 5 статьи 11 переписка с гражданином по данному вопросу может быть прекращена решением заведующего (в отсутствие заведующего – заместителю заведующего) Учреждения на основании служебной записки ответственного исполнителя с уведомлением заявителя.

6.12. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращениях вопросов, а также

ответы гражданам составляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Учреждении.

6.13. С момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

6.14. Результатом рассмотрения письменного обращения является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов либо направление обращения для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан (далее – личный прием) проводится заведующим МБДОУ г. Мурманска № 76 (в случае его отсутствия – заместителем заведующего) Учреждения в соответствии со статьей 13 и утвержденным заведующим Учреждения графиком личного приема. С графиком личного приема граждане могут ознакомиться на информационном стенде у кабинета заведующего Учреждением. *

7.2. Личный прием осуществляется на основании обращений, поступивших в письменной форме или в форме устного личного обращения по предварительной записи.

7.3. Запись на личный прием и организацию личного приема граждан осуществляет делопроизводитель Учреждения. Данные вносятся в журнал регистрации личного приема граждан (Приложение 3).

7.4. Запись на прием производится в целях подготовки должностных лиц к даче мотивированного ответа гражданину, обеспечения организации пропуска гражданина в помещения Учреждения.

7.5. При повторных обращениях гражданина делопроизводитель Учреждения осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим его обращениям.

7.6. В случае невозможности проведения личного приема граждан в установленные дни и часы, дата и время проведения личного приема граждан могут быть перенесены. Граждане, записанные на прием, оповещаются о переносе даты и времени делопроизводителем Учреждения.

7.7. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется карточка личного приема гражданина, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства гражданина, суть обращения, принятое решение по обращению гражданина (провести проверку, дать письменный ответ по существу поставленных вопросов).

7.8. Содержание устного обращения гражданина 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.

7.9. 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.

7.10. Карточка по результатам приема подписывается лицом, осуществляющим прием и обратившимся гражданином и передается делопроизводителю Учреждения. Образец карточки личного приема гражданина прилагается. (Приложение 4).

7.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

7.13. Результатом рассмотрения обращения, полученного в ходе проведения личного приема граждан, является разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, либо разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

7.14. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8. Требования к оформлению ответа на обращения

8.1. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

8.2. Ответ на обращение подписывается заведующим (в его отсутствие – заместителем заведующего) МБДОУ г. Мурманска № 76.

8.3. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ г. Мурманска № 76 в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

8.4. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – каждому из лиц, подписавших такое заявление.

8.5. Ответственность за полноту и своевременность ответов на обращение несет ответственный исполнитель.

8.6. При необходимости ответственный исполнитель составляет заключение в свободной форме о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

8.7. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения, все материалы, относящиеся к его рассмотрению, копия ответа гражданину передаются делопроизводителю Учреждения.

8.8. Регистрация ответов гражданам о результатах рассмотрения обращений осуществляется делопроизводителем Учреждения.

8.9. Материалы обращений (в том числе поступившие во время личного приема), карточки учета личного приема формируются в дело. За хранение дел отвечает делопроизводитель Учреждения.

8.10. При уходе в отпуск, ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него обращения делопроизводителю Учреждения.

8.11. В случае необходимости материалы дела могут выдаваться для служебного использования.

8.12. Документ может быть изъят из дела, но вместо него в дело подшивается расписка, в которой указывается какой документ, когда и кем изъят. Контроль за возвращением документа в дело возлагается на делопроизводителя Учреждения.

9. Учет и контроль рассмотрения обращений

9.1. Учет обращений, поступивших в адрес МБДОУ г. Мурманска № 76, ведется делопроизводителем Учреждения в Журнале регистрации письменных обращений и карточках личного приема гражданина.

9.2. Делопроизводитель Учреждения осуществляет контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений.

9.3. Персональную ответственность за соблюдением сроков исполнения обращений и содержание ответа несет ответственный исполнитель.

9.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

9.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются и ставятся на дополнительный контроль.

9.6. Снятие обращения с контроля оформляется в журнале регистрации письменных обращений или карточке личного приема гражданина записью о результатах исполнения и датой.

10. Информационно-аналитическая работа с обращениями

10.1. Работа с обращениями подлежит обязательному анализу и обобщению поставленных в них вопросов.

11. Возмещение причиненных убытков и взыскание расходов при рассмотрении обращений

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующего МБДОУ г. Мурманска № 76 при рассмотрении обращения по решению суда.

11.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы заведующим МБДОУ г. Мурманска № 76 с данного гражданина по решению суда.

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 76

Адреса и телефоны:

Адрес электронной почты:	mbdou76d@mail.ru
Адрес в сети Интернет:	http://mbdou76murmansk.nubex.ru/
Адрес почтовый:	183005 г. Мурманск, пер. Охотничий д. 5
Телефон:	(8 8152) 47 92 92
Факс:	(8 8152) 47 92 92

Требования к письменному обращению граждан

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование организации – МБДОУ г. Мурманска № 76;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения
- личную подпись гражданина.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать:

- наименование организации – МБДОУ г. Мурманска № 76;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения.

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 76

**КАРТОЧКА
личного приема граждан**

Дата приема _____ № _____

Заявитель _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

Адрес заявителя _____

Контактный телефон _____

Прием вел _____
(Ф.И.О. ведущего прием)

Содержание обращения:

Подпись заявителя _____

Результаты рассмотрения:

Подпись ведущего прием _____

