



УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий обязанности заведующего
МАДОУ «Детский сад № 27»

Козлова Н.С. Козлова Н.С.
«20» июля 2018 г.

**Положение о работе с обращениями граждан в
Муниципальном автономном дошкольном учреждении
«Детский сад № 27»
муниципального образования Кандалакшского района**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г. Также рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- «Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1003, от 17.04.2007 года;

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и

общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк 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, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не даётся.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные или коллективные обращения должностным лицам МАДОУ «Детский сад № 27».

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. Обращения граждан подлежат рассмотрению на безвозмездной основе.

3. Требования к письменному или электронному обращению граждан

3.1. Гражданин в своем письменном или электронном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (для ответа в письменной форме) или электронный адрес (для ответа в электронной форме) по которым должен быть направлен ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись (для письменных обращений) и дату.

3.2. В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданина прилагает к письменному или электронному обращению документы и материалы, либо их копии.

4. Личный приём граждан

4.1. Личный приём граждан осуществляется руководителем МАДОУ «Детский сад № 27» и его заместителями. Информация об установленных для приёма днях и часах размещается на стенде в фойе и на официальном сайте.

4.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ «Детский сад № 27», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

5.3. МАДОУ «Детский сад № 27» при получении письменного или электронного 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.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном или электронном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу вопроса и в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МАДОУ «Детский сад № 27» 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 МАДОУ «Детский сад № 27». О данном решении необходимо уведомить гражданина, направившего обращение.

5.6. 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.

5.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении ответов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МАДОУ «Детский сад № 27».

6. Организация делопроизводства

6.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на руководителя МАДОУ «Детский сад № 27».

6.2. Принятие решения по рассмотрению устных, письменных, электронных обращений граждан осуществляется руководителем МАДОУ «Детский сад № 27».

6.3. Непосредственное исполнение поручений, связанных с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется руководителем МАДОУ «Детский сад № 27» и педагогами, которые, при необходимости, составляют письменный ответ на обращение.

6.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в журнале обращения граждан в течение трёх дней с момента поступления в МАДОУ «Детский сад № 27» делопроизводителем.

6.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

6.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию руководителя МАДОУ «Детский сад № 27», направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

6.7. Сотрудники МАДОУ «Детский сад № 27» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.8. Письменное и электронное обращения, поступившее в МАДОУ «Детский сад № 27», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

6.9. В исключительных случаях руководитель МАДОУ «Детский сад № 27» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

6.10. Ответ на обращение подписывается руководителем МАДОУ «Детский сад № 27», дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

6.11. При уходе в отпуск руководитель МАДОУ «Детский сад № 27» обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику.

7. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.

7.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется руководителем МАДОУ «Детский сад № 27».

7.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учёта обращений граждан делопроизводителем.

7.3. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.4. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего уничтожаются.