

Введено в действие

приказом по МОУ Детскому саду № 289
от «01» 03 2021 г. № 34-09
заведующий МОУ детским садом № 289
Ю.В.Беккер /



Утверждено

на Совете МОУ Детского сада № 289
протокол № 2
председатель СоветаМОУ Детского
сада № 289

Ю.Б.Сержантова

ПОЛОЖЕНИЕ 01-03-42

**о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном
дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №289
Красноармейского района Волгограда»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МОУ Детский сад №289 (далее – Положение) составлено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 №126-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 07.05.2013 №80-ФЗ, от 02.07.2013 №182 –ФЗ, от 24.11.2014 №357-ФЗ, от 03.11.2015 №305-ФЗ, Федеральным законом от 06.10.2003 №131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МОУ Детский сад, правила регистрации, учета и контроля их исполнения, порядок отчетности в работе с письмами граждан. Положение рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Основные понятия, используемые в положении:

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 нормативно-правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного

2) предложение- рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативно-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 или законных интересов либо прав других лиц.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляется письменное обращение, 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 (приложение 1).

1.7. Обращение может поступить и в форме электронного документа. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

1.8. Обращение, поступившее в МОУ Детский сад №289 подлежит обязательному рассмотрению.

1.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входят в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления 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. 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.

1.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.Регистрация обращений граждан

2.1. Письменное обращение граждан, поступившее в МОУ Детский сад №289, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкладываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Обращения граждан регистрируются в журнале учета обращений граждан.

2.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка «повторно». 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 неудовлетворен данным ответом.

2.5. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.Рассмотрение обращений граждан

3.1.Руководитель знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

3.2. Исполнители, должностные лица МОУ Детский сад ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. 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.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. 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, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.7. Предложения, заявления, жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.8. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.9. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

3.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОУ Детский сад №289 или должностному лицу в письменной форме.

3.11. Дела с материалами переписки (обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителя.

3.12. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения, документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

4. Личный прием граждан

- 4.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим по графику, размещенному на стенде и официальном сайте учреждения.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан.
- 4.4. Содержание устного обращения заносится в журнал устных обращений граждан. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.5. 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.
- 4.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

- 5.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:
- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - 2) знакомится 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;
 - 3) 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
 - 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Контроль работы с обращениями граждан

- 6.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе МОУ Детский сад, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных прав или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

6.2. Письма граждан, поступившие в МОУ Детский сад, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

6.3. Контроль осуществляют лица, ответственные за делопроизводство.

6.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируется в журнале обращений граждан.

6.5. Письма граждан, взятые на контроль, помечаются знаком контроля «К» в журнале входящей корреспонденции. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

6.6. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель МОУ Детский сад. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

6.7. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть надпись «В дело» и личная подпись руководителя.

6.8. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на специалиста, ответственного за делопроизводство.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Письменные обращения граждан систематически анализируются, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан. Обобщаются предложения, принимаются меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносятся руководству предложения по совершенствованию образования, представляются материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на собраниях работников МОУ Детский сад №289

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

8.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) детского сада или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

8.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

9. Заключительные положения

9.1 положение действует до отмены и замены новым

Приложение 1
к инструкции о работе с
обращениями граждан в
МОУ Детский сад № 289

Образец заявления (обращения гражданина)
в МОУ Детский сад № 289

Заведующему
МОУ Детский сад № 289

от ФИО (обратившегося),
проживающего по адресу:
(указывается адрес)

заявление.

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

Дата

Подпись

Пронумеровано и пронумеровано
листа(ов)

Ю. В. Беккер

Заведующий



Получено

(Информационный центр Российской Федерации)

Информация

(Аккредитованная)
профессиональная организация
ФГО (Федеральная)

Информационный центр
Российской Федерации

Информационный центр
Российской Федерации

Информационный центр
Российской Федерации