

муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 66
Красноармейского района Волгограда»

400022, ул. Минская, 224 а; тел. 61-72-39; e-mail: dou66@volgadmin.ru
ИНН 3448039341 КПП 344801001 ОГРН 1073461000656

СОГЛАСОВАНО:

Советом
МОУ Детского сада № 66
Протокол № 4
от « 30 » августа 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Введено в действие приказом
заведующего муниципального
дошкольного образовательного
учреждения «Детского сада № 66
Красноармейского района Волгограда
« 30 » августа 2022 г. №_151 - ОД_____

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
МУНИЦИПАЛЬНОГО ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ «ДЕТСКИЙ САД № 66 КРАСНОАРМЕЙСКОГО РАЙОНА
ВОЛГОГРАДА**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в МОУ Детском саду № 66 (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, от 27.11.2017 № 355 – ФЗ, от 27.12. 2018 № 628 – 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 муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 66 Красноармейского района Волгограда» (далее – МОУ Детский сад № 66), правила регистрации, учета и контроля их исполнения, порядок отчетности в работе с письмами граждан. Положение рассмотрения обращения 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 граждан (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, правовых актов, деятельности 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.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

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 либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет 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, поступившее в МОУ Детский сад № 66 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. 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.

2. Регистрация обращений граждан

- 2.1. Письменное обращение граждан, поступившее в МОУ Детский сад № 66 подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
- 2.2. Обращения граждан регистрируются в журнале учета обращений граждан.
- 2.3. 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 не удовлетворен данным ему ответом.
- 2.4. 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.
- 2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ Детский сад № 66 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. 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.

3. Рассмотрение обращений граждан

- 3.1. Обращение, поступившее в МОУ Детский сад № 66 подлежит обязательному рассмотрению. Заведующий МОУ Детского сада № 66 знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.
- 3.2. Исполнители, должностные лица МОУ Детского сада № 66, 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;

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 подготавливающем, совершающем или совершившем, 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 его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. 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 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.

3.7. 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, 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.

3.8. В случае поступления в МОУ Детский сад № 66 письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

3.9. Письменное обращение, поступившее в МОУ Детский сад № 66 в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

3.10. В исключительных случаях, должностное лицо МОУ Детского сада № 66 либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

3.12. Ответ на обращение подписывается заведующим МОУ Детский сад № 66.

3.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ Детский сад № 66 в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОУ Детский сад № 66 в письменной форме.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в МОУ Детский сад № 66 проводится заведующим и уполномоченными на то лицами. Личный прием граждан осуществляется по графику, размещенному на информационном стенде и официальном сайте МОУ Детский сад № 66.

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

4.3. 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан.

4.5. 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.

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

4.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём 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) 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, 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;
- 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 Детского сада № 66, 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 № 66, 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.) фиксируются 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 Детского сада.

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, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют 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 Детского сада № 66.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее положение вступает в действие с момента утверждения приказом заведующего МОУ, и действует до отмены или замены его новым.

Положение разработано заведующим МОУ Детским садом № 66 С.Ю. Лоськовой

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в МОУ Детский сад № 66

Образец заявления (обращения гражданина)
в МОУ Детский сад № 66

Заведующему
МОУ Детским садом № 66
С.Ю. Лоськовой
ФИО (обратившегося),
проживающего по адресу:
(указывается адрес)

Заявление

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

Дата

Подпись