

муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 279
Красноармейского района Волгограда»
(МОУ Детский сад № 279)

Введено в действие

приказом заведующего
МОУ Детским садом № 279
от 20.02.2017 № 47– ОД

Заведующий
МОУ Детским садом № 279
Н.Б. Попова

20.02.2017

Утверждено

на Совете МОУ
Детского сада № 279
Протокол от 20.02.2017 № 3
Председатель Совета
МОУ Детского сада № 279

Л.О. Тимофеева
20.02.2017



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
МОУ Детского сада № 279

№ 01-03-12

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 2006 г. (с изменениями и дополнениями).

1.2. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, устанавливающие положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливающие гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции.

1.4. Установленный Федеральным законом 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.

1.5. Установленный Федеральным законом 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.

1.6. Для реализации порядка используются следующие основные термины:

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

гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности детского сада, развитию общественных социально-экономической и иных сфер деятельности

гражданина о содействии в реализации его конституционных конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности детского сада и иных лиц

гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя детского сада, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в детском саду

2. Права гражданина на обращение и при рассмотрении обращения

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в детский сад и должностным лицам, на осуществление публично значимых функций.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Гарантированными правами граждан права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их предоставлении, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не нарушает 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, кроме случаев переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых поставленных в обращении вопросов;
- обжаловать с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- возмещение гражданину в связи с его обращением в детский сад или иным способом ущерба с критикой деятельности детского сада или должностного лица
- возмещение ущерба или защиты своих прав, свобод и законных интересов законных интересов других лиц.
- при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, полученного обращения в государственный орган, орган местного

управления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Обращение, поступившее в детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Детский сад или должностное лицо:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, 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 прокуратуры и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает 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.

3.2. Детский сад или должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих 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, в отношении которых установлен особый порядок предоставления.

3.3. Ответ на обращение подписывается руководителем детского сада, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

3.4. Ответ на обращение, поступившее в детский сад или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5. 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.

3.6. Детский сад или должностное лицо 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.

3.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, из которого 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 детского сада, 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 в детский сад или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.9. 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.

3.10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в детский сад или соответствующему должностному лицу.

4. Сроки рассмотрения письменного обращения

4.1. Письменное обращение, поступившее в детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель детского сада, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в детском саду проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

5.3. 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.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию детского сада или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Детский сад и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7. Ответственность за нарушение Федерального закона

7.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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.

Положение разработано заведующим МОУ Детским садом № 279 Н.Б. Поповой

Срок действия: до введения нового.