

**Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 307 Центрального района Волгограда»**

Чапаева ул., д.3, Волгоград, 400087, Тел./факс (8442) 37-84-93/37-82-29
e-mail: <http://www.mdou307@yandex.ru>

СОГЛАСОВАНО
Председатель Совета
Детского сада

« 09 » 01 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МОУ Детский сад №307

« 09 » 01 2019 г.



**Положение
о порядке рассмотрения обращение граждан,
поступлений на «горячую линию»
в муниципальном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад №307 Центрального района города Волгограда»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №307 Центрального района Волгограда» (далее ДОО) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 25 декабря 2008 года №273 – ФЗ «О противодействии коррупции», Указом Президента Российской Федерации от 01 апреля 2016 г. №147 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2016-2017гг», Закона Волгоградской области от 13.07.2009 года №1920-ОД «О дополнительных мерах по противодействию коррупции в Волгоградской области».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрации. ДОО.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОО ведется в соответствии с конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом РФ от 02.05.2006г. №51-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уставом ДОО о настоящем Положении.

Организация работы с письменными и устными 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.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДОО.

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

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников ДОО, а также решениями администрации ДОО.

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. 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 фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

- 1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений содержащихся в обращении, а также сведения, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 1.4. Администрация ДОО систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОО либо должностным лицам.
- 2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 2.5. При рассмотрении обращений в администрацию ДОО граждан имеет право:
 - представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.
 - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
 - получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4., 5.8. настоящего положения.
 - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращений.

3. Требования к письменному обращению.

- 3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывает наименование ДОО; фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.
- 3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов граждан к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.
- 3.3. Обращение, поступившее в администрацию ДОО по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДОУ, или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывает в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в верхнем левом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, предаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ДОУ, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.8. Заведующий ДОУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или охраняемую федеральным законом тайну.

3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов.

4.1. Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал обращений граждан.

4.3. Заведующий ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращения;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением материалов судов, органов дознания и органов предварительного следования;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДООУ и регистрируются в журнале.

4.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию ДООУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДООУ, который формирует дела в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДООУ устанавливается следующий:

На экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются фамилии сотрудников, участвовавших в подготовке ответа.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись заведующего. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДООУ из средств массовой информации рассматриваются в порядке и сроках предусмотренные настоящим положением.

5.2. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина направившего обращение на почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается заведующим ДООУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

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

5.4. Обращения, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержится нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни здоровью или имуществу сотрудника ДООУ, а также членов его семьи заведующий в праве его оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителя об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращения решением считаются повторными.

При работе с повторными обращениями ответственный за коррупцию, формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не читаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а так же многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин в праве вновь направить обращение на имя заведующего ДООУ.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий ДООУ в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие заведующему ДООУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях заведующий ДООУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан.

7.1. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается заведующим ДООУ.

7.2. При личном приеме граждан предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. 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.

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

8.1. Обращения, в которые сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставится на контроль.

8.2. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДООУ, готовит ответ заявителю.

8.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.4. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДООУ.

9. Организация делопроизводства.

9.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего ДООУ.

- 9.2. Заведующий ДООУ организует ведение журнала регистрации по обращениям граждан.
- 9.3. Заведующий ДООУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 9.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДООУ.
- 9.5. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении ценных предложений граждан.
- 9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
- 9.7. Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 9.8. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.
- 9.9. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДООУ.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к положению о порядке рассмотрения
обращений граждан
в МОУ Детский сад №307

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема _____
ФИО гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание устного обращения _____

Результаты рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция)

2. Дата исполнения _____
3. Дополнительный контроль _____
4. Снято с контроля _____
5. Результат _____
6. Дата, должность исполнителя _____
7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)
Вх.№ от « ___ » _____ 20__ г.