

ПРИНЯТО:
на Совете
МОУ детский сад № 214
Протокол № 4 от 30.08.2020г.

УТВЕРЖДЕНО:
Заведующий МОУ детским садом № 214
С.В.Борисенкова
Приказ № 93 от 31 августа 2020г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В МУНИЦИПАЛЬНОМ ДОШКОЛЬНОМ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «ДЕТСКИЙ САД № 214
КИРОВСКОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДА»**

1. Общее положение

1.1 Настоящее Положение в порядке рассмотрения обращений граждан разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» в редакции Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 07.05.2013 № 80 – ФЗ, 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 № 528-ФЗ;
- Федеральным законом от 26.10.2003 № 121 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Указом президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 172 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.2 Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 214 Кировского района Волгограда» (далее МОУ детский сад № 214), правила регистрации, учета и контроля их исполнения, порядок отчетности в работе с письмами граждан. Положение 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:

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.

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.

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).

Обращение, поступившее в МОУ детский сад № 214 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

Письменное обращение граждан, поступившее в МОУ детский сад № 214 подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Обращения граждан регистрируются в журнале учета обращений граждан.

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.

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.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ детский сад № 214 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.

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

Обращение, поступившее в МОУ детский сад № 214 подлежит обязательному рассмотрению.

Заведующий МОУ детский сад № 214 знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

Исполнители, должностные лица МОУ детский сад № 214, 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.

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.

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.

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.

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.

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.

В случае поступления в МОУ детский сад № 214 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.

Письменное обращение, поступившее в МОУ детский сад № 214 в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, должностное лицо МОУ Детского сада № 214 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.

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

Ответ на обращение подписывается заведующим МОУ детский сад № 214.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МОУ детский сад № 214 в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МОУ детский сад № 214 в письменной форме.

4. Личный прием граждан

Личный прием граждан в МОУ детский сад № 214 проводится заведующим и уполномоченными на то лицами. Личный прием граждан осуществляется по графику, размещенному на информационном стенде и официальном сайте МОУ детский сад № 214.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и заполняется карточка личного приема граждан (приложение 1)

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.

Письменное обращение (приложение 2), принятое в ходе личного приема подлежит обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан.

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.

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.

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

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

Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе МОУ детского сада № 214, 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.

Письма граждан, поступившие в МОУ детский сад № 214, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

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 (приложение 3).

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.

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 № 214. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись "В дело" и личная подпись руководителя.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

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.

8. Заключительные положения

8.1. Положение действует до отмены и замены новым.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения обращения гражданина

- 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

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о порядке работе
обращениями граждан в
МОУ Детский сад №214

Заведующему МОУ детским садом №214
С.В.Борисенковой

от _____

(ФИО полностью),

Проживающего по адресу (полностью)

Телефон: _____

Обращение, заявление, жалоба

« ___ » _____ 20__ г.

_____ / _____

(подпись, расшифровка)

ЖУРНАЛ
учета обращений граждан

№	Дата обращения	Ф,И,О, (полностью) обратившегося	Социальный статус обратившегося (педагог, родитель, и т.д.)	Домашний адрес, контактный телефон	Суть обращения	Принятые меры