

**муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 213 Кировского района Волгограда»
(МОУ детский сад № 213)**

Введено в действие
Приказом заведующего
от 10.12.2020г. № 191
Заведующий Л.В. Шашкова



Утверждено
На заседании совета МОУ
протокол от 10.12.2020г. № 2
Председатель Ю.А. Тимина

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 213 Кировского района Волгограда»

1. Общие положения.

1.1 Данное положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в МОУ детский сад № 214, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2 Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан.

1.3 Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение), направленное в МОУ детский сад № 213 - это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложения или рекомендации гражданина по:
 - совершенствованию образовательного процесса;
 - совершенствованию локальных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность МОУ детский сад № 213;
 - развитию взаимоотношений субъектов образовательного процесса;
 - заявление-просьба гражданина о содействии в реализации прав и свобод ребенка;
 - сообщении о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

2.1 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод ребенка.

2.3 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3. Права и обязанности должностных лиц.

3.1 Должностные лица МОУ детский сад № 213 обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов ребенка;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомлять 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 полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке, предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.2 Ответ на обращение подписывается руководителем МОУ детский сад № 213, либо уполномоченным на то лицом.

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

3.4 Должностные лица МОУ детский сад № 213 имеют право: не направлять ответ заявителю в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- не рассматривать обращение в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель МОУ детский сад № 213, 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 МОУ детский сад № 213. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5 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 соответствующему должностному лицу.

4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.

4.1 Личный прием граждан проводится руководителем или должностными лицами МОУ детский сад № 213 согласно приказу, изданному в МОУ детский сад № 213. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.2 При личном приеме гражданином предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

4.3 Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них

факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

5. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.

- 5.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование учреждения, в которое 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 5.2 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.3 Обращение, поступившее в МОУ детский сад № 213 по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.
- 5.4 Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.
- 5.5 Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- 5.6 Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.
- 5.7 В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, руководитель МОУ детский сад № 213 принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.
- 5.8 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.
- 5.9 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ детский сад № 213, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Направление и регистрация письменного обращения.

- 6.1 Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МОУ детский сад № 213.
- 6.2 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
- 6.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МОУ детский сад № 213, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 6.4 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.
- 6.5 В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

7.1 Обращения граждан, поступившие в МОУ детский сад № 213, касающиеся компетенции должностных лиц, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2 В исключительных случаях руководитель МОУ детский сад № 213 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.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

8.1 Должностные лица МОУ детский сад № 213 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.

8.2 За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Пронумеровано, пронумеровано
и скреплено печатью

8 листов

Заведующий МОУ д/с №213

Л.В. Пашкова

