

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 247»

660112, Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Воронова, д. За, тел: 224-38-31, e-mail mdou247@mail.ru
ИНН/КПП 2465063159/246501001, ОГРН 1022402488481

ПРИНЯТО

На Общем родительском собрании

Протокол № 1 от 30.08.2018г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель родительского

комитета МБДОУ № 247

Алексеева Алексеева Н.А.

УТВЕРЖДАЮ

приказ № 151 от 30.08.2018г.

заведующий МБДОУ № 247

Н.В. Лёвкина



**Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 247»**

Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 247»

Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в МБДОУ от получателей образовательных услуг (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Министерства культуры РФ от 25.08.2010 г. № 558 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения», Уставом МБДОУ.

1.2. Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 247».

1.3. Настоящий Порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Порядок 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. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Администрация МБДОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.8. Порядок является составной частью локальных актов МБДОУ, регламентирующих отношения участников образовательных отношений (воспитанников, педагогов, администрации, семьи).

1.9. Настоящий Порядок утверждается приказом заведующего.

2. Основные термины, используемые в Порядке

2.1. В настоящем Порядке используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) — направленные заведующему или другому должностному лицу в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МБДОУ; обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя или более авторами, либо поступило от имени коллектива юридического лица; коллективными также считаются обращения, подписанные членами одной семьи;

предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ;

заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе МБДОУ и должностных лиц, либо критики деятельности МБДОУ и должностных лиц;

жалоба — проба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МБДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБДОУ.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию МБДОУ либо должностным лицам.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свобод других лиц.

3.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.5. При рассмотрении обращения в администрацию МБДОУ 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, 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, за исключением случаев, указанных п. 7 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения, а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.6. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрацию МБДОУ или к должностному лицу гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации МБДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в администрацию МБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или

уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего МБДОУ или его заместителей, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Направление и регистрация письменных обращений

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

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

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

5.3. Для регистрации письменных обращений граждан используется журнал регистрации обращений граждан, содержащий следующие разделы:

- дата регистрации обращения;
- индекс регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- краткое содержание обращения;
- резолюция или кому направлен документ; - отметка об исполнении документа;
- отметка о направлении документа в дело.

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

5.5. При поступлении письменного обращения гражданина по вопросу, на который ему давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала регистрации указывается регистрационный номер первого обращения.

В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка «Повторно».

5.6. Зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан передаются заведующему на рассмотрение.

5.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МБДОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п. 7 настоящего Порядка.

5.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации МБДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.9. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным ч.б. ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации МБДОУ, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

6.1. Обращения, поступившие в МБДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал регистрации обращений граждан или журнал регистрации личного приема граждан.

6.3. Заведующий ДОУ

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 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 предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

6.4. Письменные обращения граждан рассматриваются заведующим самостоятельно либо направляются в соответствии с его резолюцией на рассмотрение исполнителю.

6.5. В случае необходимости заведующий вправе обращаться в организации, учреждения и предприятия, а также органы местного самоуправления и др. с требованием о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, за исключением документов, материалов, содержащих государственную тайну, для которых установлен особый порядок предоставления.

6.6. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

6.7. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке учреждения за подписью заведующего МБДОУ, регистрируются в журнале и отправляются по адресу, указанному в обращении гражданина.

6.8. 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 по информационным системам общего пользования, направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

6.9. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами и ответом заявителю, заведующему МБДОУ, который формирует их в дело.

6.10. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего МБДОУ и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляется виза заведующего, с расшифровкой фамилии.

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

6.12. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. Обращения граждан, поступившие заведующему МБДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Порядком.

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

7.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

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

7.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим МБДОУ.

7.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим МБДОУ.

7.7. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

При работе с повторными обращениями заведующий МБДОУ формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также 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 вправе вновь направить обращение заведующему МБДОУ.

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

7.10. 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.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения и уведомления заявителей

8.1. Письменное обращение рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок (меньший) не установлен руководителем

8.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 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.

9. Организация работы по личному приему граждан

9.1. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ устанавливается заведующим.

9.2. Личный прием граждан проводится заведующим МБДОУ. Информация об установленных для приема днях и часах помещается на информационный стенд и размещается на официальном сайте МБДОУ в разделе «Основные сведения. График работы заведующего».

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

9.4. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МБДОУ, заявителю рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

9.5. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации личного приема 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 регистрации личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

9.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном данным Порядком.

9.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МБДОУ и других должностных лиц МБДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10. Работа с обращениями, поставленными на контроль

10.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на контроль.

10.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

10.3. Должностное лицо — исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего, готовит ответ заявителю.

10.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Эти ответы подписываются заведующим МБДОУ. Заведующий МБДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

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

10.6. 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 МБДОУ.

10.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается заведующим МБДОУ;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений и информирует заведующего МБДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

11.2. Заведующий МБДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

12.1. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Порядке, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

13. Хранение материалов по обращениям граждан

13.1. Заведующий ДОУ:

- осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан;
- вносит в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан;
- несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан.

13.2. Предложения, заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением и разрешением, хранятся в МБДОУ 5 лет.

Предложения, письма творческого характера, а также обращения о серьезных недостатках и злоупотреблениях хранятся в МБДОУ постоянно.

В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок исчисляется с даты регистрации последнего обращения.

В необходимых случаях экспертной комиссией МБДОУ может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

Срок хранения журнала регистрации обращения граждан — 5 лет, журнала регистрации личного приема граждан — 3 года после их окончания.

13.3. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

13.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

13.5. 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.

13.6. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МБДОУ.

Сотрудники с локальным актом ознакомлены

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 к
Порядку рассмотрения обращения
граждан, поступивших в МБДОУ от
получателей образовательных услуг

Форма журнала регистрации обращений граждан

Дата регистрац ии	Регистраци онный номер	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый ад ес	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполните ля в получении документа	Отметк а об исполне нии докумен та	Отметка об отправлени и документа в дело

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Порядку рассмотрения обращения граждан,
поступивших в МБДОУ
от получателей образовательных услуг

Форма журнала регистрации личного приема граждан

Регистрационный номер	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый ад ес	Документ, удостоверяющий личность гражданина	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения