

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий Муниципального бюджетного
дошкольного образовательного учреждения
города Керчи Республики Крым «Детский сад
компенсирующего вида для детей с

нарушениями зрения № 46 «Солнышко»

Т.В. Григорова

10 января 2018 года приказ № 06-о



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном
учреждении города Керчи Республики Крым «Детский сад
компенсирующего вида для детей с нарушениями зрения
№ 46 «Солнышко»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан.

3. Под обращениями следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

3.1. **Жалоба** – обращение гражданина с требованием о восстановлении прав законных интересов, нарушенных действиями или решениями сотрудников МБДОУ.

3.2. **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.

3.3. **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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности МБДОУ и должностных лиц.

3.4. **Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек рок 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 обращения граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

4. Организация работы с письменными 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. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. 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.

6. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведена только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме

7. 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 обращение вопросов.

2. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ. Обращение, поступившее в ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим ДОУ

3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, 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 и способ получения ответа (лично, по почте, на электронный адрес)

4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в муниципальное дошкольное образовательное учреждение МБДОУ г. Керчи РК «Детский сад компенсирующего вида для детей с нарушениями зрения № 46 «Солнышко» (далее – ДОУ) в Журнале регистрации заявлений, предложений, жалоб граждан ДОУ. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующего ДОУ передаются на исполнение назначенному должностному лицу и/или иными специалистами, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение

5. Журнал регистрации заявлений, предложений, жалоб обращений граждан нумеруется, прошивается, скрепляется подписью заведующего ДОУ и заверяются

печатью ДОУ. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, 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, за исключением случая, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

8. Заведующий ДОУ при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у другого должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

9. Заместители заведующего и другие специалисты ДОУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица рассматривающего обращение, обязаны в течении 15 (пятнадцати) дней от даты регистрации обращения предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

10. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. В исключительных случаях заведующий ДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

12. Заведующий ДОУ:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, за исключением судов, органов дознания 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; который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
13. Ответ на обращение подписывается заведующим ДООУ. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.
14. Ответ на обращение, поступившее в ДООУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
15. Если в 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.
16. ДООУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ДООУ, заведующему ДООУ, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
17. 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, заведующий ДООУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.

1. Личный прием граждан в ДООУ проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.
2. Прием граждан в ДООУ осуществляется в кабинете заведующего еженедельно и в дни приема граждан:
— понедельник – с 14.00 ч до 17.00 ч
— четверг – с 09.00 ч до 12.00 ч
3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации заявлений, предложений, жалоб обращений граждан ДООУ.
5. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема руководителя. 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 личного приема руководителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением в Журнале личного приема руководителя

7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет должностное лицо по распоряжению заведующей ДОУ.

2. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующую ДОУ.

3. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

Журнале принятия решения в установленном порядке. В случае принятия решения о предоставлении услуги, ответ по существу поставленных вопросов. Принятие решения о предоставлении услуги, принятие в ходе принятия решения, подписание решения. Рассмотрение в порядке, установленном действующим законодательством. Если в решении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ДОУ, то решение принимается в установленном порядке. Если решение принимается в установленном порядке, то решение принимается в установленном порядке. Если решение принимается в установленном порядке, то решение принимается в установленном порядке.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Контроль сроков исполнения решения принимается на основании решения ДОУ. Ответственность за предоставление услуги несет исполнитель. Ответственность за предоставление услуги несет исполнитель. Ответственность за предоставление услуги несет исполнитель. Ответственность за предоставление услуги несет исполнитель.

Прошито,
пронумеровано,
скреплено печатью
Между листов
г. Керчь РК
«Детский сад
компенсирующей
Заведующий МБДОУ
№ 46 «Солнышко»
Григорова Т.В.