

Положение принято педагогическим советом
МБДОУ «Детский сад №7» ИМОСК
протокол от «09» января 2024 года № 3

Утверждаю:

Заведующий МБДОУ

«Детский сад №7» ИМОСК

_____ Е.В. Васильченко

Приказ от «09» января 2024 года №2-ОД

Принято с учетом мнения профсоюзного
комитета МБДОУ «Детский сад №7» ИМОСК
протокол от «09» января 2024 год №64

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад №7» Изобильненского городского округа Ставропольского края
Ставропольского края

Положение принято с учетом мнения
выборных представителей родителей
(законных представителей)
несовершеннолетних воспитанников МБДОУ
«Детский сад №7» ИМОСК, входящих в
родительский комитет МБДОУ «Детский сад
№7» ИМОСК

протокол от «09» января 2024 года № 3

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №7» Изобильненского муниципального округа Ставропольского края (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №7» Изобильненского муниципального округа Ставропольского края (далее – МБДОУ).

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию МБДОУ ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МБДОУ и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан 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.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. Основные термины, используемые в Положении:

- 1) обращение гражданина – 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, 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;
- 6) отдельные категории граждан – граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

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 МБДОУ либо должностным лицам.

2.1.1. Прием обращений осуществляется в Детском саду:

Место нахождения Детского сада	МБДОУ «Детский сад №7» ИМОСК. Адрес: 356141 Российская Федерация, Ставропольский край, Изобильненский район, город Изобильный, улица Суворова, 30 «а».
Телефон Детского сада	(886545) 4-11-61
Адрес электронной почты	izodou7@mail.ru

Режим работы Детского сада	Понедельник – пятница с 07.30. до 17.30. часов (выходные – суббота, воскресенье и праздничные дни)
----------------------------	--

Информация по вопросам Порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- 1) непосредственно в Детском саду на информационных стендах;
- 2) по почте (по письменным обращениям);
- 3) с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения. Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается на информационном стенде МБДОУ «Для вас, родители», входных дверях в кабинет заведующего МБДОУ, а также на официальном сайте МБДОУ в сети Интернет.

2.2. Ответственным за размещение информации о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) на информационном стенде МБДОУ «Для вас, родители», входных дверях в кабинет заведующего МБДОУ, а также на официальном сайте МБДОУ в сети Интернет, является заведующий МБДОУ.

2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. При рассмотрении обращения в администрацию МБДОУ гражданин

- 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 в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения 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), а также с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, 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 переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит подпись.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию МБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего МБДОУ 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 МБДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

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

3.7. 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 случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

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

Требования к электронному обращению:

1) в электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Размер сообщения в электронном обращении не может превышать 2000 символов. Обращения, содержащие тексты большей длины и приложения, которые не удастся отправить (передать и обработать), рекомендуется

направлять в соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» почтовой связью по адресу: 356141 Российская Федерация, Ставропольский край, Изобильненский район, город Изобильный, улица Суворова, 30 «а», сообщив об этом в тексте обращения;

2) гражданин вправе приложить к обращению дополнительные документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Электронное обращение может содержать 1 вложенный файл, размером не более 5 Мб и быть в формате *.doc, *.rtf, *.txt, *.pdf и *.xls;

3) в предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа необходимо изложить суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4) на электронные обращения граждан, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, электронный или почтовый адрес, куда должен быть направлен ответ, не изложена суть обращения, ответ не дается;

5) электронные обращения граждан (в том числе персональные данные) передаются по открытым каналам связи сети Интернет;

6) информация о персональных данных авторов обращений, направленных в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

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

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей с занесением в журнал и карточку личного приема.

4.3. Заведующий МБДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и 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.

4.4. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу заведующего МБДОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МБДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МБДОУ и заверенного печатью.

4.6. 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 МБДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

4.8. 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 проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилии.

4.9. 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

5.2. 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 заведующим МБДОУ, 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 о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.5. 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 или заместителем.

5.6. 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 или первым заместителем.

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 обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель 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.

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, 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.

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 МБДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. 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.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ устанавливается руководителем.

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

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

7.4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

8.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего МБДОУ либо старшего воспитателя, готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, 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».

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

8.6. 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.

8.7. 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 руководителем;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. 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.

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

9.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Заведующий МБДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям

10.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ.

10.4. 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 наиболее ценных предложений граждан.

10.5. 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.

10.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.7. 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.

10.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий.

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующим МБДОУ «Детский сад №7» ИМОСК**

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

Результат рассмотрения устного обращения
гражданина _____

1.Кому отправлено
(резолуция) _____

2.Дата исполнения _____
3.Дополнительный контроль _____
4.Снято с контроля _____
5.Результат _____
6.Дата, должность исполнителя _____
7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх.No _____ от « ____ » _____ 20__ г.

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
в администрацию
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад №7» Изобильненского муниципального округа
Ставропольского края

Дата обращени я	Дата регистрац ии обращени я	ФИО обративше гося	Адрес обративше гося	Краткое содержани е обращени я	Результат рассмотре ния обращени я	Кому отправлен о Дата исполнени я	Дата, должность , ФИО исполните ля

**ЖУРНАЛ
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
в администрацию муниципального бюджетного
дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад № 7» Изобильненского муниципального округа
Ставропольского края**

Начат: _____

Окончен: _____

Хранить: _____

[illegible]