

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение –
детский сад № 85**



УТВЕРЖДАЮ:
заведующий
МАДОУ – детского сада № 85
Т.Н. Пухова
приказ от 10.01.2022г. № 10/1

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений
и личный прием граждан**

г. Екатеринбург

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений и личный прием граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и личный прием граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений и приема граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении – детский сад № 85 (далее – ДООУ).

1.3. Установленный настоящим Положением 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, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений, предприятий, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Рассмотрение обращений производится заведующим ДООУ или лицом его заменяющим.

1.6. Работники ДООУ, работающими с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.7. 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 обращении вопросов.

1.8. Администрация ДООУ 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.

1.9. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение граждан (далее – обращение) – направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов ДООУ, деятельности ДООУ, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;
- заявление – просьба 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 либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции ДОУ.

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 ДОУ либо должностным лицам, а также направлять свои обращения в форме электронного документа.

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

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ 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, 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 обращения.

3. Требования к письменному (электронному) обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается 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.

3.2. 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. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

3.4.1. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

3.4.2. В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- в 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.5. Обращения граждан, не содержащих данных, указанных в пунктах 3.1., 3.2., 3.3. настоящего Положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

4.1. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДООУ.

4.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником ДООУ, ответственным за работу с обращениями граждан в Журнале письменных (электронных) обращений граждан (приложение № 1).

4.3. Принятия решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется заведующим ДООУ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется официально.

4.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4.6. Исполнитель, назначенный заведующим ДООУ, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки заведующему ДООУ на утверждение.

4.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации и принятым в обществе этическим нормам.

4.8. Если для рассмотрения обращения заявителя требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой заявителю обращения, третий остается в ДООУ.

4.9. При получении проекта ответа на обращение, заведующий ДООУ проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, заведующий ДООУ передает его для направления заявителю, если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

4.11.Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем. Должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5. Организация личного приема граждан, порядок рассмотрения устных обращений

5.1. Личный прием граждан проводится заведующим ДОУ или его заместителем в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным заведующим ДОУ.

5.2.В случае обращения гражданина к заведующему ДОУ по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то прием данного гражданина осуществляется заместителем заведующего в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

5.3.График приема граждан заведующим ДОУ размещается на официальном сайте ДОУ в сети Интернет и на информационном стенде ДОУ.

5.4.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). Личный прием оформляется записью в Журнале регистрации личного приема граждан (Приложение № 2).

5.5.Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (Приложение № 3) и регистрируется в Журнале регистрации карточек личного приема граждан (Приложение № 4).

5.6.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.

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

5.8.В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.10.Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

6. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

6.1.Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на заведующего ДОУ.

6.2.Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие

непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск и т.п.) не снимает с заведующего ДОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

6.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. ДОУ в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

8. Хранение материалов по обращениям граждан

8.1. Заведующий ДОУ осуществляет контроль за хранением и использованием в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

8.2. 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 обращений граждан.

8.3. 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.

8.4. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в соответствии с порядком утвержденным Федеральной архивной службой России.

8.5. Решение о списании и уничтожении обращений граждан принимает заведующий ДОУ.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение вступает в законную силу с момента его утверждения заведующим ДОУ и действует до принятия нового.

9.2. Настоящее Положение подлежит доведению до сведения всех участников образовательного процесса.

9.3. Текст настоящего Положения подлежит размещению на информационном стенде и на официальном сайте ДОУ в сети «Интернет».

**ЖУРНАЛ
регистрации письменных (электронных) обращений граждан**

Дата регистрации	Регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый (электронный) адрес	Краткое содержание обращения
1	2	3	4

Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело
5	6	7	8

**Журнал
регистрации личного приема граждан**

Регистрационный номер	Дата приема	Фамилия, имя, отчество, почтовый адрес
1	2	3

Документ об удостоверении личности, который предъявлен	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения
4	5	6

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующим ДОУ**

Дата приема «__» _____ 20__ г.
 Ф.И.О. гражданина _____
 Место работы _____
 Домашний адрес _____
 Телефон _____
 Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция)

2. Дата исполнения «__» _____ 20__ г.
 3. Дополнительный контроль _____
 4. Снято с контроля _____
 5. Результат _____
 6. Дата, должность исполнителя _____
 7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Входящий № от «__» _____ 20__ г.

**ЖУРНАЛ
регистрации карточек личного приема граждан**

Вх. №	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5

Дата исполнения	Результаты рассмотрения обращения	Фамилия и.о. должностного лица, осуществляющего прием	Примечание
6	7	8	9