

Комитет образования администрации муниципального
образования Сланцевский муниципальный район
Ленинградской области
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Сланцевский детский сад № 10 комбинированного вида»
(МДОУ «Сланцевский детский сад № 10»)

УТВЕРЖДЕНО

Павлюченк
ова Татьяна
Николаевна

Подписано цифровой
подписью:
Павлюченкова
Татьяна Николаевна
Дата: 2021.08.31
19:45:29 +03'00'

Приказом МДОУ «Сланцевский
детский сад № 10»
от «25» ноября 2013 г. № 107

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МДОУ «Сланцевский детский сад № 10» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МДОУ «Сланцевский детский сад № 10».
- 1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в МДОУ «Сланцевский детский сад № 10» (далее – ДОУ), устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, муниципальным дошкольным образовательным учреждением и его должностными лицами, а также порядок организации приема граждан.
- 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.
- 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. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующей МДОУ «Сланцевский детский сад № 10» и ее заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.
- 1.6. В настоящем Положении используются следующие основные термины:
 - обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в муниципальное учреждение;
 - предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ, нормативно-правовых актов учреждения;

- 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 ОУ и должностных лиц, либо критика деятельности ОУ и должностных лиц;
- жалоба - 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 представителя ОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОУ.

2. Право граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

- 2.1 Граждане имеют право обращаться в ДОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.
- 2.2 Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 2.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 2.4 При рассмотрении обращения ДОУ или должностным лицом гражданин имеет право:
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и 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 главе 7 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2.5 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ДОУ или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 2.6 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.

- 3.1 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 3.2 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 3.3 Обращение, поступившее в ДООУ в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Направление и регистрация письменных обращений граждан

- 4.1 Все поступающие в ДООУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в ДООУ или должностному лицу.
- 4.2 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ или должностного лица, 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, указанного в п.7.6. настоящего Положения.
- 4.3 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.
- 4.4 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 4.5 В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.4.4 Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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 суд.
- 4.6 Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем.
- 4.7 Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте оборотной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан согласно утвержденной номенклатуре дел учреждения (например: 1/01-21). Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

- 4.8 Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.
- 4.9 Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:
- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в ДООУ;
 - сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
 - указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.
- 4.10 В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, заведующая учреждением принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.
- 4.11 Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в вышестоящую организацию, рассматриваются как первичные.

5. Рассмотрение обращения

- 5.1 Обращение, поступившее в ДООУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 5.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующей учреждением, которая определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
- 5.3. Заведующая, ее заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан :
- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 7 настоящего Положения;
 - уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 5.4 По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ДООУ, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности ДООУ.
- 5.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Если в удовлетворении обращения гражданина - отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

- 5.6. Ответ на обращение подписывается заведующей ДОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
- 5.7. Ответ на обращение, поступившее в ДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 5.8. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.
- 5.9. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.
- 5.10. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью сотрудника, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем делопроизводителю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел.
- 5.11. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.
- 5.12. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у делопроизводителя отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.
- 5.13. Срок хранения дел с обращениями граждан - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Делопроизводитель несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты регистрации последнего обращения. В необходимых случаях экспертной комиссией ДОУ может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан - 5 лет, журнала личного приема граждан - 3 года после их окончания.
- 5.14. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 6.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.5.3 настоящего Положения, руководитель ДОУ, должностное лицо 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.

- 6.3. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также делопроизводителя, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 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, а директором 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 7.4 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации 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, руководитель ДОО 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 руководителем.
- 7.6 В случае, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующей ДОО.
- 7.7 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, руководитель ДОО 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 7.8 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.
- 7.9 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 в ДОО или соответствующему должностному лицу.

8. Организация работы по личному приему граждан

- 8.1 Личный прием граждан в ДООУ проводится заведующей ДООУ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 8.2. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается приказом руководителя и помещается на кабинете, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующей в порядке очередности.
- 8.3. Заведующая, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников МДООУ «Сланцевский детский сад №10».
- 8.4 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 8.5 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.
- 8.6 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 8.7 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 8.8 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.9. 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 «Принят документ», № и дата регистрации.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

- 9.1. Заведующая осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 9.2. Заведующая осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.
- 9.3. На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию заведующей. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в комитет образования администрации муниципального образования Сланцевский муниципальный район Ленинградской области, другие органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.
- 9.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и

обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

9.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется делопроизводителем, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

9.6. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

своевременно докладывать заведующей МДОУ «Сланцевский детский сад № 10» о ходе исполнения поручения.

9.7. Решение о снятии обращения с контроля принимает заведующая МДОУ «Сланцевский детский сад № 10». Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

9.8. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

10.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

10.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

11. Порядок изменения Положения.

11.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

11.2. С момента регистрации новой редакции Положения предыдущая редакция теряет силу.

В данном документе

прошито и пронумеровано

Р.А. Прохорова / 10 листов

Заведующая МДОУ

«Станцевский Детский сад № 10
комбинированного вида»

Р.А. Прохорова

