

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Колосок»

ПРИКАЗ

ОТ 09.01.2019

№ 7 – ОД

«Об утверждении Положения о
порядке рассмотрения обращений граждан»

В целях исполнения указа Президента Российской Федерации В.В.Путина от 17.04.2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и приведения нормативно-правовой базы учреждения в соответствие действующему законодательству

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить локальные акт «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Колосок» Малоярославецкого района (далее Положение) (Приложение №1)
2. Утвердить форму карточки личного приема граждан (Приложение №2).
3. Участникам образовательных отношений принять к сведению данное Положение.
4. Разместить данное Положение на сайте МДОУ детский сад «Колосок»
5. Общий контроль исполнения Приказа оставляю за собой.

Заведующий *В.Д.Канепена.*



ПРИЛОЖЕНИЕ №1
К Приказу № 7 от 09.01.2019г.
УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий МДОУ детский сад «Колосок»
В.Д.Канепена.



ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан»

в МДОУ детский сад «Колосок»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

Муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Колосок»(далее—ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» и Указом Президента Российской Федерации В.В.Путина от 17.04.2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения граждан и организаций». Положение регулируется правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ.

1.2 Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ , Уставом ДОУ и настоящим Положением.

1.3 Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан , за исключение 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 РФ или Федеральным законом.

1.5 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина , без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращений, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

1.6. Администрация ДОУ 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.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию ДОУ, либо к должностным лицам.

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:

- предоставлять 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 и 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 принятное по обращению решение или действие (бездействие);

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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 по письменному обращению прилагает документы и материалы, либо их копии, книжки, оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

- 3.3. Обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 3.4. Письменное обращение направляется непосредственно на имя Заведующего ДОУ или его заместителя, в компетенции которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого
- 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 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 случаев, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.
- 3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Требования к обращению на сайт

- 4.1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.
- 4.2. В обращении граждан в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть отправлен в письменной форме.
- 4.3. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты.
- 4.4. В случае внести в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
- 4.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
 - в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - 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.

4.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

4.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты (vkanperena@yandex.ru).

5. Рассмотрение обращения

5.1. Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются Заведующей с занесением в журнал.

5.3. 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 государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет 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. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу Заведующему ДОУ, 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 иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.5. Ответ на обращения граждан, присланные на имя Заведующего ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью 'Заведующего ДОУ и регистрируются в журнале, подписывается руководителем ДОУ или лицом, замещающим в его отсутствие.

5.6. 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 ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.8. Порядок, визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подпись Заведующего ДОУ и его заместителя, 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 фамилий.

5.9. 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, жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Обращения граждан, поступившие Заведующему ДОУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

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

6.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

6.5. ДОУ, при получении письменного обращения,^г в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и 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 направления заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается Заведующим ДОУ или заместителем.

6.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимается и подписывается Заведующим ДОУ или заместителем.

6.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со временем 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 формируется 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 устранины, гражданин вправе вновь направить обращение Заведующему ДОУ.

6.8. 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, руководитель ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую Федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

7.1. Письменное обращение, поступившее Заведующему ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок (меньше) не установлен руководителем, либо его заместителем. Обращение, не требующего дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

7.2. В исключительных случаях, руководитель ДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока

оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения,

8. Организация работы по личному приему граждан

- 8.1. Личный прием граждан в ДОУ проводится руководителем или его заместителем.
- 8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность'.,
- 8.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, гражданинудается разъяснение, куда ему следует обратиться.
- 8.4. 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 чём делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

- 9.1. Должностное лицо ДОУ в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 9.2. Заведующий ДОУ 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.

ПРИЛОЖЕНИЯ №2

к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в
МДОУ детский сад «Колосок»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующим детским садом

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция)

2. Дата исполнения _____

3. Дополнительный контроль _____

4. Снято с контроля _____

5. Результат _____

6. Дата , должность исполнителя _____

7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

ВХ.№ от « _____ 20 г.