



Утверждаю
приказом МАДОУ «ДС «Гнездышко»

№ 262 от 29.12.2017

Директор

К.В. Григорьева

Положение о порядке и времени приема граждан (физических лиц), о порядке рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Гнездышко»

1. Общие положения:

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад «Гнездышко» (далее - ДОУ) 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 РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 02.02.2006 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ДОУ 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. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями директора ДОУ.

1.6. Администрация ДОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Действия настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок которых регламентируется федеральным законодательством;
- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;
- обращений информационного характера в архивы, библиотеки, органы статистики и другие организации.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОУ.

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

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина, направленное в администрацию ДОУ письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации ДОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

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 администрации ДОУ или критика ее деятельности;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

4. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

4.1. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 8.4, 8.8. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения, в администрации ДОУ гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование Администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в Администрации ДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, оригиналы иных документов, приложенных к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

5.3. Обращение поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменных обращений

6.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора ДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления. Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается нижнем правом углу первого листа.

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

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОУ, подлежит пересылке в течении 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 случаев, указанного в п.п. 8.4, 8.8 настоящего Положения.

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

6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренными частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

7.1. Обращение, поступившее директору ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляется директором с занесением в журнал и карточку личного приема.

7.3. Директор ДОУ:

- 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.

7.4. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу директора ДОУ, рассматривающего обращение, обязаны в течении 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.

7.5. Ответы обращения граждан, присланные на имя директора ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью директора ДОУ и регистрируются в журнале.

7.6. 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.

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

7.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора ДООУ 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 фамилий.

7.9. 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.

7.10. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. Обращение граждан, поступившее директору ДООУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

8.2. 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 директором ДООУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

8.3. 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 соответствующий с его компетенцией.

8.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор 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 директором ДООУ или первым заместителем.

8.5. 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 направлении сообщения заявителю принимается и подписывается директором ДООУ или первым заместителем.

8.6. Обращение граждан, поступившее 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 обращению 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 директору ДООУ.

8.7. 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 директор ДООУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.8. 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.

9. Сроки рассмотрения обращений и уведомлений заявителей

9.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса. предусмотренного п 7.10 настоящего Положения, руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 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.

10. Организация работы по личному приему граждан

10.1. График и порядок личного приема граждан в ДРУ устанавливается руководителем.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий его личность.

10.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора ДООУ, заявителем рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

10.4. Во время записи на прием, директор заполняет карточку личного приема граждан (приложение 1).

10.5. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручение 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

10.7. Ответы о принятых мерах направляются директору ДОУ или заместителю директора по ВМР для подписания.

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

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль

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

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

11.3. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора ДОУ либо заместителя директора по ВМР, готовит ответ заявителю.

11.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результате рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ им. Как правило, эти ответы подписываются директором ДОУ либо заместителем директора по ВМР. Директор ДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведение дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения «В дело».

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

11.6. 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 директор ДОУ.

11.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении 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 результате рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается руководителем;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений. Информировует директора ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

12.2. Директор ДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

13. Хранение материалов по обращениям граждан

13.1. Делопроизводитель осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб гражданина.

13.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

13.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

13.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

13.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России от 06.10.2000г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

13.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

13.7. 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.

13.8. решение о списании указанных обращений принимает директор ДОУ, заместитель директора по ВМР.

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

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) директора ДОУ при рассмотрении обращений по решению суда.

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

Принять общим собранием работников МАДОУ «ДС «Гнёздышко» протокол № 2 от 28.11.2017

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
директор МАДОУ «ДС Гнёздышко»

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.