

ПРИНЯТО

на педагогическом совете МБДОУ
«Детский сад №68 «Яблонька»
(протокол № 2
от « 21 » ноября 2022г)

СОГЛАСОВАНО

Родительской общественностью
МБДОУ «Детский сад №68 «Яблонька»
Протокол № 4
от «22» ноября 2022г

УТВЕРЖДЕНО

приказом заведующего МБДОУ
«Детский сад №68 «Яблонька»
от « 28 » ноября 2022г. № 292
И.В.Ильина



ПОЛОЖЕНИЕ

О Порядке рассмотрения обращения граждан, поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 68 «Яблонька»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Порядке рассмотрения обращения граждан далее – Порядок), поступивших в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 68 «Яблонька» г. Тамбова (далее – Учреждение) разработано в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа управления образования и науки Тамбовской области от 20.02.2017 № 405 «Об усилении мер по обеспечению соблюдения требований федерального законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан».

1.2. Положение содержит порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения обращений граждан, поступивших в Учреждение, осуществления контроля сроков и качества их исполнения.

1.3. Установленный настоящим Положением Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Граждане имеют право направлять в МБДОУ индивидуальные и коллективные обращения следующими способами:

- по почте России в письменной форме по адресу: 392016, Тамбовская область г. Тамбов, ул. Планировочная, д.2А
- посредством электронной почты на электронный адрес: ds68-1@city.tambov.gov.ru
- в разделе «Обращения граждан», на официальном сайте МБДОУ в сети «Интернет»: <https://detsad68.68edu.ru>
- устно в ходе личного приёма граждан, проводимого заведующим или заместителем заведующего еженедельно в часы приём: вторник с 16.00 до 18.00, в среду с 15.00 до 17.00.
- устно по номеру телефона: 8 (4752) 45-28-41

Информация о часах приёма размещена на официальном сайте МБДОУ в сети Интернет в разделе «Обращение граждан» и на информационном стенде учреждения при входе в здание, в приёмных всех групп МБДОУ.

1.6. Обращение, поступившее к должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. 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. Положение вступает в силу с момента издания приказа «Об утверждении Положения» и действует до внесения изменений.

1.8. Положение считается пролонгированным на следующий период, если нет дополнений и изменений.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

2.1.1. Под *обращениями граждан* в настоящем Положении следует понимать поступившее к должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба.

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

2.1.3. *Должностное лицо* – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции администрации МБДОУ, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2.1.4. *Обращение в письменной форме* – обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма.

2.1.5. *Обращение в устной форме* – обращение заявителя на личном приеме к руководству учреждения либо к уполномоченным на личный прием лицам.

2.1.6. *Обращение в форме электронного документа* – обращение автора(ов), в котором документированная информация, представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

2.1.7. *Предложение* – рекомендация автора/заявителя обращения по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности Учреждения.

2.1.8. *Заявление* – просьба автора/заявителя обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц.

2.1.9. *Жалоба* – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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

3.1. При рассмотрении обращения в администрацию МБДОУ гражданин имеет право:

3.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, том числе в электронной форме.

3.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения

обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

3.1.3.Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.7 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.

3.1.4.Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации МБДОУ 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 обращений вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1.В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность, 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.

4.2.В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Документы, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе. При этом учреждение вправе изготовить для рассмотрения обращения гражданина копии возвращаемых документов и материалов.

4.3.Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Направление и регистрация письменных обращений

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

5.2.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 регистрационном штампе, который ставится в верхнем левом углу первого листа обращения.

5.3.При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, сообщается контактный телефон организации.

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

5.5.В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным ч.6 ст.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 МБДОУ, 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.

6. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

6.1. Обращение, поступившее в адрес администрации МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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 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 организации города в соответствии с их компетенцией.

6.3. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МБДОУ.

6.4. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то это 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.

6.5. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель в коллективном письме не определен, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ.

6.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию МБДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

6.8. 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.

6.9. 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.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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 даётся.

7.3. 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.

7.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не даётся. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию учреждения или заведующего, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

8.1. Обращения, поступившие заведующему МБДОУ рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, в том числе в электронной форме, 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.

9. Организация работы по личному приему граждан

9.1. Личный приём граждан в Учреждении проводится заведующим или лицом его замещающим. Информация о месте приёма, установленных днях и часах приёма доводится до сведения граждан. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма.

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

9.3. При устном обращении заведующий оформляет карточку личного приема гражданина установленного образца (*Приложение №1*), в которую заносится содержание обращения гражданина, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

10. Работа с обращениями, поставленными на контроль

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

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

10.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего либо его заместителя, готовит ответ заявителю.

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

10.5. 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.

10.6. 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.

11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Заведующий МБДОУ в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений.

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

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

12. Хранение материалов по обращениям граждан

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

12.2.В номенклатуру вносится журнал регистрации по обращениям граждан, который оформляется в установленной форме (*Приложение №2*).

12.3.Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет 5 лет.

12.4.Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку рассмотрения обращения
граждан, поступивших в МБДОУ
«Детский сад № 68 «Яблонька»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА № _____

Дата приёма « ___ » _____ 20__ года ____ час. _____ минут

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес для ответа _____

Контактный телефон _____

Повторность обращения: Да/Нет

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

_____ (фамилия, инициалы, должность)

Должностные лица, присутствующие при личном приёме:

Ф.И.О., должность _____

Ф.И.О., должность _____

Краткое содержание устного обращения:

Решение, принятое по устному обращению

Даны устные разъяснения _____ / _____
(подпись гражданина) (расшифровка подписи)

Даны поручения:

1. Ф.И.О., исполнителя _____

Содержание поручения _____

Срок исполнения _____

2. Ф.И.О., исполнителя _____

Содержание поручения _____

Срок исполнения _____

Отметка о получении письменного обращения во время приёма: Да/Нет

Дата регистрации " ___ " _____ 20__ г. Регистрационный номер _____

Подпись лица, осуществившего приём _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю _____

Отметка о снятии с контроля _____

