

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 102 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей»

Утверждено приказом по
Детскому саду № 102
от 31.12.2014г. № 106

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 102 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому направлению развития детей» (далее - Детский сад), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений должностными лицами.
2. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ (с изменениями и дополнениями), а также нормативными правовыми актами Свердловской области.
3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в Детский сад и должностным лицам.
4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
6. Рассмотрение обращений граждан ведется на русском языке.
7. Основные термины, используемые в настоящем Положении:
 - 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
 - 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Детского сада, развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности образовательного учреждения;
 - 3) 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 Детского сада и должностных лиц, либо критика деятельности образовательного учреждения и должностных лиц;

- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции представителя руководителя образовательного учреждения.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующие органы или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
2. 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 соответствующие органы или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательного 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.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. В

обращении граждан 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.

5. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления должностному лицу.
3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в полномочия 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.
4. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в иные органы или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 5 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в иные органы 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.

6. Рассмотрение обращения

1. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
2. Должностное лицо:
 - 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы
 - 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 7 настоящего Положения;

- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
3. Должностное лицо обязано 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.
4. Ответ на обращение подписывается должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
5. Ответ на обращение, поступившее 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.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
2. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иные органы 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.
4. В случае, если в письменном 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, 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.

9. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в Детском саде проводится его руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. 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.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале регистрации заявлений, обращений граждан и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
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.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

12. Делопроизводство

Журнал регистрации заявлений, обращений граждан прошивается, страницы нумеруются. Журнал хранится в Детском саде в течение 5 лет

Все письменные обращения граждан хранятся в Детском саде 5 лет.