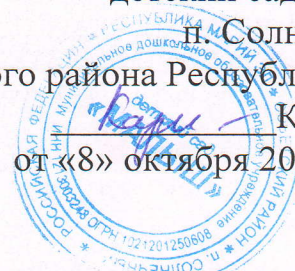


Утверждено
приказом
Заведующего МДОУ
детский сад «Малыш»
п. Солнечный
Советского района Республики Марий Эл
Карнацкая Л.А.
от «8» октября 2015 г. № 29



**Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в
Муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад
«Малыш» п. Солнечный Советского района Республики Марий Эл**

1. Общие положения

1.1. Настоящим Положением о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Малыш» п. Солнечный Советского района Республики Марий Эл (далее – Учреждение) регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации, закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждение.

1.2. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Малыш» п. Солнечный Советского района Республики Марий Эл разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Учреждения.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в 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. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

1.6. 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.

2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении

2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - предложение, заявление, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме, в форме электронного документа.

- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных актов и недостатков в работе Учреждения;

- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления или защите его либо другого лица (лиц) нарушенных прав, свобод и законных интересов;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом Учреждения гражданин имеет право:

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

4.1.2. 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;

4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном подпунктом 6.11. пункта 6 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган 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 на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Письменная форма обращений граждан

6.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование Учреждения либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

6.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

6.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

6.4 Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

6.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

6.6. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в орган в соответствии с его компетенцией.

6.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.10. 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, то заведующий Учреждением вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии подпункта 6.17. пункта 6 настоящего Положения на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.13. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы, в том числе в электронной форме, в других организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.14. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, заведующий Учреждением назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

6.15. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

6.16. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

6.17. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований подпункта 5.2 пункта 5 настоящего Положения на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

7.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к заведующему Учреждением;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

7.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.4. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждением, а также специалистами: старшей медсестрой, музыкальным руководителем по вопросам, входящим в их компетенцию.

7.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем устанавливаются согласно графику.

7.6. Графики приема доводятся до сведения через информационные стенды и официальный сайт Учреждения.

7.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются заведующим Учреждением в день их обращения.

7.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

7.9. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

7.10. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждением. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.12. 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.

7.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.16. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.17. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;

- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

- в случаях, если вопрос не относится к компетенции заведующего Учреждением, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

7.18. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию заведующего Учреждением, принимается письменное обращение, которое немедленно регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции.

7.19. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или

ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

8. Устная форма обращения граждан

8.1. Устные обращения к заведующему Учреждением поступают от граждан во время личного приема.

8.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

8.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

8.4. Устные обращения к педагогам (воспитателям) группы детей с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно до 08.00, после 17.00. В другое время организуется педагогический воспитательно-образовательный процесс с воспитанниками Учреждения, прерывать который запрещено.

9. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан

9.1. Должностные лица Учреждения обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

9.2. Должностным лицам Учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

10. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

10.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

11. Сроки рассмотрения обращений граждан

11.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

11.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

11.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с заведующего Учреждением ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

12. Оставление обращения без рассмотрения

12.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

13. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

13.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

14. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

14.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Учреждением.

14.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. Ответственность граждан за содержание их обращений

15.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Учреждения не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

16. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

16.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящего Положения, и надлежащего разрешения, содержащихся в них вопросов.

16.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

16.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в Учреждении возлагается на заведующего Учреждения.

16.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

**Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад Советского района
Республики Марий Эл**

Карточка регистрации личного приема граждан

_____ Начата «__» _____ 20__ г.
(Ф.И.О. должностного лица)

Окончена «__» _____ 20__ г. на __ листах

