



Утверждено

приказом заведующего

МДОУ «Детский сад № 74»

От Детский сад № 74

№ 02/02/57

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 74»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 74» (далее – ДДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДДОУ.
- 1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным Законом от 02.02.2006 года № 56 – ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ДДОУ 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. 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.
- 1.5. Администрация ДДОУ 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 письменные обращения в администрацию ДООУ либо 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 ДООУ гражданин имеет право:
 - Представлять 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, 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 принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

- 3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование организации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в организации, 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.
- 3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, которые возвращаются заявителям по их просьбе.
- 3.3. Обращение, поступившее в администрацию ДООУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

- 3.4. Письменное обращение направляется по почте по адресу: город Ярославль, улица Папанина, дом 12, через приемную по адресу: город Ярославль, улица Папанина, дом 12. График приема обращений: вторник с 9.00 до 17.00. Информацию, касающуюся обработки обращения, можно получить по телефону: 75-33-16.
- 3.5. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх 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 листа.
- 3.7. Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения его автор уведомляется письменно (или по электронной почте).
- 3.8. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 3.10. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество, а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.
- 3.11. Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
- 3.12. В соответствии с требованиями Федерального Закона № 59 – ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:
 - содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - текст не поддается прочтению;
 - обжалуется судебное решение;
 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4. Требования к обращениям на официальный сайт ДОУ

- 4.1. Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 74».
- 4.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.
- 4.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
- 4.4. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты.
- 4.5. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
- 4.6. Информация о персональных данных авторов обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
- 4.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному в обращении адресу электронной почты.
- 4.8. Информацию, касающуюся обработки обращения, можно получить по телефону: 75-33-16 по графику: вторник с 9.00 до 17.00.
- 4.9. 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 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.

5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

- 5.1. Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
- 5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляется заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема.
- 5.3. Заведующий 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 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 (электронные) ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.
- 5.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан.
- 5.6. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.
- 5.7. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.
- 5.8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего ДОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.
- 5.9. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДОУ и его заместителей устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона.

6. Организация работы по личному приему граждан

- 6.1. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается руководителем.
- 6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 6.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
- 6.4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме. 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.

- 6.5. 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.
- 6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Хранение материалов по обращениям граждан

- 7.1. Заведующий ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 7.2. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру дел ДОУ.
- 7.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.
- 7.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.
- 7.5. Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 7.6. 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.
- 7.7. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.