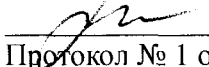
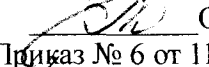


Согласовано
Председатель профкома
МДОУ д/с № 5 «Звёздочка»
 Е.А. Воронина
Протокол № 1 от 11.01. 2021г

Утверждаю
Заведующий МДОУ
МДОУ д/с № 5 «Звёздочка»
 О.Б.Лепешкина
Приказ № 6 от 11.01.2021г

Приложение
к приказу МДОУ д/с №5
«Звездочка»
от 01.01.2021 года № 6

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад №5
«Звездочка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
интеллектуального развития воспитанников города Фурманова

Настоящее Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад №5 «Звездочка» общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением интеллектуального развития воспитанников города Фурманова (далее МДОУ д/с №5 «Звездочка»), разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в МДОУ д/с 5 «Звездочка» и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан МДОУ д/с №5 «Звездочка».

1.2. 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.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в МДОУ д/с №5 «Звездочка».

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

3.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МДОУ д/с №5

«Звездочка» письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, принятых МДОУ д/с №5 «Звездочка», деятельности МДОУ д/с №5 «Звездочка».

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод (или конституционных прав и свобод других лиц) либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе МДОУ д/с №5 «Звездочка», либо критика деятельности сотрудников;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении (или защите) его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращений в МДОУ д/с №5 «Звездочка» гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

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 МДОУ д/с №5 «Звездочка» с критикой деятельности, 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. Требования к письменному обращению

6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

6.1.1. Наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего сотрудника, либо должность соответствующего лица;

6.1.2. Свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

6.1.3. Почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

6.1.4. Суть предложения, заявления или жалобы;

6.1.5. Ставит личную подпись и дату.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.3. Обращение, поступившее в МДОУ д/с №5 «Звездочка» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

6.3.1. Свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

6.3.2. 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.

7. Направление и регистрация письменного обращения

7.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно МДОУ д/с №5 «Звездочка».

Поступившие в адрес заведующего детским садом или других сотрудников МДОУ д/с №5 «Звездочка», письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются непосредственно должностному лицу, которому адресованы.

7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МДОУ д/с №5 «Звездочка».

7.3. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется сотрудником МДОУ д/с №5 «Звездочка», ответственным за прием и регистрацию документов в МДОУ д/с №5 «Звездочка». Сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного, обращения от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений;

- прием обращений, направленных факсимильной связью осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Сотрудник, принявший обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

7.4. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется заведующему детским садом или лицу, исполняющему его обязанности в день регистрации или на следующий рабочий день.

7.5. Регистрация обращений производится путем проставления соответствующего штампа с указанием номера и даты регистрации на самом обращении заявителя.

Регистрация ведется в журнале регистрации входящих документов в МДОУ д/с №5 «Звездочка». Нумерация при регистрации обращений в журнале ведется с начала календарного года.

7.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ д/с №5 «Звездочка», 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, за исключением случая, указанного в пункте 10.4 раздела 10 настоящего Положения.

7.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7.5 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в МДОУ д/с №5 «Звездочка» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Для исполнения обращений начальник МДОУ д/с №5 «Звездочка» дает соответствующее письменное поручение в форме резолюции, в которой указываются: кому и что поручается, личная подпись заведующего детским садом и дата, срок исполнения, если он отличается от установленного законодательством срока - 30 дней.

В поручении могут определяться методы, формы рассмотрения обращений заявителя: комиссионное рассмотрение, рассмотрение с выходом (выездом) на место или с участием заявителя и т.д.

9. Рассмотрение обращения

9.1. МДОУ д/с №5 «Звездочка»:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. МДОУ д/с №5 «Звездочка» на поступивший в установленном порядке запрос государственных органов власти или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан 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.

9.3. Авторам письменных обращений ответы направляются на бланке МДОУ д/с №5 «Звездочка» за подписью заведующего детским садом.

Рассмотрение обращения считается законченным только тогда, когда заявителю дан ответ по существу.

9.4. Ответ на обращение, поступившее 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.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. 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. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

10.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.3. МДОУ д/с №5 «Звездочка» 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.

10.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МДОУ д/с №5 «Звездочка» в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.5. 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, заведующий детским садом вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения

направлялись в один и тот же адрес. Гражданин, направивший обращение уведомляется о данном решении.

10.6. 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.

10.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, впоследствии были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МДОУ д/с №5 «Звездочка».

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее в МДОУ д/с №5 «Звездочка» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

11.2. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены заведующим детским садом не более чем на 30 дней с направлением заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости продления срока.

11.3. Заведующий детским садом вправе сократить срок его рассмотрения до 10 дней, а в отдельных случаях и до более короткого срока. В этом случае указанный в поручении срок исчисляется со дня отправки поручения и до регистрации ответа на это поручение или до конкретно указанной заведующим детским садом даты исполнения его поручения. Более позднее исполнение является нарушением срока рассмотрения обращения.

11.4. В случае если исполнение обращения отписано нескольким сотрудникам МДОУ д/с №5 «Звездочка», то контрольный срок и централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнитель не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязан представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

11.5. Если в силу объективных причин контрольный срок рассмотрения обращения не может быть исполнен, то исполнитель может письменно обратиться к автору поручения с просьбой о продлении срока исполнения его поручения с указанием причины невозможности рассмотрения обращения в первоначально установленный срок.

12. Требования, предъявляемые к ответам, даваемым на обращения граждан

12.1. Требования, предъявляемые к ответам, даваемым на обращения граждан:

- правильность, объективность и полнота рассмотрения вопроса, поднятого в обращении заявителя;
- рассмотрение обращения заявителя в установленные сроки;
- в ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать меры, предпринятые к виновным;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то в нем указывается срок окончательного разрешения вопроса.

13. Организация хранения письменных обращений, предложений, жалоб, заявлений граждан и материалов к ним

13.1. Письменные обращения граждан хранятся в папках согласно номенклатуре дел МДОУ д/с №5 «Звездочка».

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

13.2. Запрещается выдача на руки заявителям их зарегистрированных обращений, предложений, жалоб, заявлений и служебных материалов по их рассмотрению, а также писем и материалов к ним, в которых затрагиваются интересы других лиц. Возврат автору его обращения возможен до его регистрации. По письменному заявлению гражданина можно остановить рассмотрение его обращения.

В исключительных случаях возврат автору обращения, заявления или жалобы и приложенных к ним документов разрешается в течение всего периода рассмотрения и архивного хранения этих материалов при условии соответствующих записей и подписи самого заявителя о получении запрошенных материалов.

13.3. За выдачу зарегистрированных писем их авторам, равно как и за их утерю, несут ответственность те сотрудники, на которых возложено исполнение письма либо его хранение.

14. Личный прием граждан

14.1. Личный прием граждан в МДОУ д/с №5 «Звездочка» проводится заведующим детским садом.

14.2. Сотрудником, ответственным за прием и регистрацию документов в МДОУ д/с №5 «Звездочка», ведется предварительная запись на личный прием. Во время осуществления записи гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

14.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

14.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ д/с №5 «Звездочка», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14.6. При повторном обращении гражданина все ранее поступившие письма и ответы этому заявителю передаются сотруднику МДОУ д/с №5 «Звездочка».

14.7. В случае необходимости для рассмотрения вопросов, поставленных заявителем во время приема, на прием могут быть приглашены сотрудники МДОУ д/с №5 «Звездочка».

14.8. Информация о мерах, принятых по обращениям граждан, побывавших на личном приеме, сотрудником, на которого возложено исполнение обязанностей по организации и проведению личного приема граждан, направляется заведующему детским садом.

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

15. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

МДОУ д/с №5 «Звездочка» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

16. Ответственность за нарушение настоящего Положения

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

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

17.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) сотрудниками МДОУ д/с №5 «Звездочка» при рассмотрении обращения, по решению суда.

17.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МДОУ д/с №5 «Звездочка», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.