

ПРИНЯТО
Советом Учреждения
протокол от 04.03.2022 г. № 3

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий _____ О.А.Петрикова
«09» марта 2022 г.

МАДОУ детский сад № 19 "Земляничка", Петрикова Ольга Александровна

09.03.2022 15:23 (MSK), Простая подпись

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 19
«ЗЕМЛЯНИЧКА»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 19 «Земляничка» (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 — ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ», устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений граждан (далее — обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 19 «Земляничка» (далее — ДОУ).

1.2. ДОУ рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем ДОУ или лицом его заменяющим.

1.4. Работники ДОУ, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся

в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее — обращение) — направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, деятельности ДОУ, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

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 ДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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 выполняющее организационно — распорядительные, административно — хозяйственные функции ДОУ.

2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОУ в Журнале регистрации устных и письменных обращений обращения граждан (Приложение № 1).

2.3. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан входит в номенклатуру дел ДОУ, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего ДОУ и заверяются печатью ДОУ.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, 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, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

2.6. Заведующий ДОУ при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у другого должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.7. Обращение, поступившее в ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

2.8. Заведующий ДОУ:

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

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.9. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ.

2.10. Ответ на обращение, поступившее в ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

2.12. ДОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ДОУ, заведующему ДОУ, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и

сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.13. В случае, 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, заведующий ДООУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.14. Письменное обращение, поступившее в ДООУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3. Личный прием граждан.

3.1. Личный прием граждан в ДООУ проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

3.2. Приём граждан в ДООУ осуществляется в кабинете заведующего еженедельно в дни приема граждан:

- понедельник- 8.00 ч. до 10.00 ч.
- среда – с 14.00 ч до 16.30 ч.

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

3.4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение №1). 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4. Заключительные положения.

4.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующую ДОУ.

4.2. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

Приложение №1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в Муниципальное автономное
дошкольное образовательное
учреждение детский сад
№ 19 «Земляничка»

Журнал регистрации обращения граждан

№ п/п	Дата обращения	ФИО обратившегося	Контактная информация (почтовый адрес обратившегося, контактный телефон, эл. почта)	Краткое содержание обращения	Принятые меры