

Принято

Решением общего собрания работников
МАДОУ «ЦРР-д\сад№108»
(протокол №1 от 28.08.2020г.)

Утверждено

Директор МАДОУ
«ЦРР-д\сад№108»

И.В. Борисова
«28» 08 2020г.



**Положение о работе с обращениями граждан
Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения
«Центр развития ребенка - детский сад №108»
г. Сыктывкара
(новая редакция)**

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее - Положение), разработано для Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка - детский сад №108» г. Сыктывкара (далее МАДОУ) в соответствии с требованиями Конституции РФ, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018г.), на основании «Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе и в электронном виде по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственных и муниципальных учреждений и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций».

1.2. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета рассмотрения обращений граждан в МАДОУ, осуществление контроля за сроками и качеством исполнения.

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 рассматривают в порядке, установленном для общей корреспонденции.

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. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

-обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

-обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;

-обращений информационного характера в архивы, библиотеки, органы статистики и другие организации.

1.6.Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7.Обращение, поступившее к должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8.Основные термины, используемые в настоящем Положении:

-обращение гражданина (далее - обращение) – направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

-предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности Учреждения;

-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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

-жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

1.9.Положение вступает в силу с момента издания приказа об утверждении Положения и действует до внесения изменения.

1.10.Положение считается пролонгированным на следующий период, если нет дополнений и изменений.

1.11.Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

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

2.1.2.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 законом тайну;

2.1.3.получать письменный ответ по существу постановленных в обращении вопросов на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.1.4.обращаться с жалобой на принятое по обращению решения или на действие (бездействия) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством;

2.1.5.обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1.Запрещается предоставление гражданину в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности должностного лица в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2.При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведения, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведения, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Прием, учет и регистрация обращений

4.1.Прием поступивших обращений возлагается на директора Учреждения.

4.2.При приеме письменных обращений, гражданин указывает:

- наименование дошкольной образовательной организации, в которую направляется письменное обращение, или фамилию, имя, отчество директора;

- свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения.

- излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.3.Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. 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.

4.4.Письма граждан с пометкой на конверте «лично» не вскрываются, а передаются по назначению;

4.5.Письменные обращения граждан, в которых нет подписи, не указана или написана неразборчиво фамилия, не содержащие данных о месте жительства или работы (учебы) адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4.6.Все виды поступающих обращений граждан должны быть зарегистрированы в течение трёх дней с момента их поступления в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1) с присвоением уникального кода по Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращения граждан российской федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

4.7.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного 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.

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

4.9. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.10. Регистрационный номер и дата регистрации обращения проставляется в правом нижнем углу первого листа обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из порядкового номера поступившего обращения.

4.11. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ответом.

5. Порядок рассмотрения обращений граждан

5.1. После регистрации обращения рассматриваются директором Учреждения. Указания по исполнению обращений даются директором Учреждения, его заместителями в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается указанный первым, ему же и передаётся оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

5.2. Обращения граждан, поступившие директору Учреждения, передаются исполнителям для принятия мер. Запрещается направлять обращения граждан для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

5.3. Директор Учреждения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.4. Директор запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.5. Директор принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушений прав, свобод и законных интересов гражданина.

5.6. Директор дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Регистрация обращений, поступивших в Учреждении в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документооборота (далее – электронное обращение) производится директором либо уполномоченным лицом, в журнале регистрации обращений, на портале ССТУ РФ в течении 3 календарных дней со дня поступления обращения в Учреждение. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни, регистрация производится в первый рабочий день

Учреждения. Обращения считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством. Ответ на письменные обращения даётся только в письменной форме. При обращении на личном приёме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.

5.8. Ответ на обращение подписывается Директором либо уполномоченным на то лицом.

5.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

5.10. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения, директор или заместитель директора (и/или специалист) обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются).

5.11. 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.

5.12. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.13. При получении письменного обращения гражданина, 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. В случае, если текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.15. 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, директор Учреждения, либо уполномоченное на то лицо, 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.16. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, в информационно коммуникативной сети интернет, гражданину, направившему обращение в течении семи дней, со дня

регистрации обращения сообщается электронный адрес электронного сайта, на котором размещен ответ.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1.Обращения граждан, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения. Если в обращении содержится предупреждение о возможном наступлении неблагоприятных последствий, принять меры до их наступления.

6.2.В тех случаях, когда для разрешения обращения граждан необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены директором либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3.Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки.

7. Организация личного приема граждан

7.1.Личный прием граждан в Учреждении проводится Директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма. При необходимости на прием приглашаются другие работники (например, воспитатель или другой педагог - специалист).

7.2.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

7.3.Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). Карточки регистрируются. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в учреждении материалах по заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в карточке.

7.4.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 (Приложение 2). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.6.Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

7.8.Отдельные категории: инвалиды I и II группы, их законные представители, ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, семьи, имеющие детей инвалидов; граждане, указанные в ст. 13 Закона Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию

радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС», беременные женщины; граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке

8. Контроль своевременного разрешения обращений граждан

8.1. Заместители директора или по их поручению другие должностные лица должны осуществлять в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

8.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает директор, который давал поручение по их рассмотрению.

8.4. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводятся ежегодно.

9. Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

9.1. Обращения граждан, копии ответов на них (первый экземпляр ответа направляется заявителю) и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

9.2. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

9.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Незавершенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

9.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан. Срок хранения документов – пять

9.5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ содержания поступающих обращений граждан, принимаемые меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав свобод и законов интересов граждан осуществляет директор.