

13. После подписания заведующим Учреждением ответа гражданину, он передается ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа гражданину, копия ответа подшивается в дело.

14. Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

15. В случае утраты письменных обращений в Учреждении специалист по кадрам информирует об этом заведующего Учреждением. Заведующий принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

Журнал регистрации обращения граждан

(наименование Учреждения)				
№ п/п	Дата поступления обращения	Фамилия. Имя. Отчество, адрес, контактный телефон, электронная почта, подавшего обращение	Форма обращения (письменное, устное, электронное) и способ поступления обращения (сайт, эл. почта, личный прием, письмо)	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5
ФИО исполнителя, дата передачи на исполнение, подпись исполнителя	Срок исполнения	Дата поступления ответа от исполнителя, подпись заведующего	Краткое содержание ответа	Дата, форма, способ направления ответа
6	7	8	9	10

Приложение 3

Расписание личного приема заведующего МАДОУ ДС № 3 «Умка»

Место проведение личного приема	Дни приема	Время приема
Мурманская область, город Полярный, улица <i>Старикова</i> дом <i>41</i>	Каждый понедельник месяца	с 9.00 до 10.00

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция)

2.Дата исполнения _____
3.Дополнительный контроль _____
4.Снято с контроля _____
5.Результат _____
6.Дата, должность исполнителя _____
7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается) _____
Вх. № _____ от « _____ » _____ 20 _____ г

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 «Умка»

(наименование образовательной организации)

ПРИНЯТЫ
Педагогическим советом
Протокол заседания
(коллегиальный орган управления)
от 05.12.2019 № 2

Учено мнение ¹
Совета родителей
(коллегиальный орган управления)
Протокол заседания
от 05.12.2019 № 2

УТВЕРЖДЕНЫ²
Приказом заведующего
МАДОУ ДС № 3 «Умка»
(краткое наименование образовательной организации)
от 06.12.2019 № 124 о.д.



ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 3 «Умка»

Г. Полярный
2019

¹ Согласование с указанными органами проводится в соответствии с порядком принятия локальных нормативных актов, определенным уставом образовательной организации.

² Порядок утверждения локального нормативного акта (должностным лицом или распорядительным актом) определяется в соответствии с инструкцией по делопроизводству образовательной организации.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 3 «Умка» (далее — Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П)

Положением: регулируются правоотношения, возникшие между заявителем и Учреждением, при реализации гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в государственные органы и органы местного самоуправления; устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждение.

Алгоритм рассмотрения обращений граждан (Приложение 1) устанавливает последовательность действий при работе с обращениями граждан.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в Учреждении ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в Учреждение, 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 в Учреждение 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. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Учреждением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.6. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются Инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями заведующего Учреждением.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в учреждения.

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. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Положением и федеральными законами.

4. Основные термины, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов Учреждения, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению деятельности Учреждения;

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 Учреждения, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц Учреждения;

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 осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

6) должностное лицо Учреждения - работник Учреждения (в т.ч. заведующий)

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

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

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 11 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном пунктом 11.5.1 настоящего Порядка, 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) 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.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или должностного лица Учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. 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.

7. Требования к письменному обращению

7.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Учреждения, либо должность соответствующего лица Учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

7.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу Учреждения 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.

Обращение в форме электронного документа может быть направлено:

- по электронной почте detsadnomer3@mail.ru;

- через форму обратной связи на сайте Учреждения (расположено внизу главной страницы, слева) <http://dyuyumovochka.3dn.ru/>;

- на электронную почту должностного лица Учреждения.

8. Направление и регистрация письменного обращения

8.1. Гражданин направляет письменное обращение по адресу: 184650 Мурманская область, город Полярный, улица Советская, дом 6.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу Учреждения. Регистрация обращений осуществляется в «Журнале регистрации обращений граждан». Форма журнала утверждена настоящим Положением (Приложение 2).

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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 11.4 настоящего Положения.

8.3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 11.4 настоящего Положения.

8.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

8.5. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

8.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 8.6, 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.

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

9.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу Учреждения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости рассматривающие обращение Учреждение или должностное лицо Учреждения может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. Рассмотрение обращения

10.1. Учреждение:

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

2) 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;

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, за исключением случаев, указанных в разделе 11 настоящего Положения;

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.

10.2. Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано 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.

10.2.1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Учреждения, обязаны 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.

10.3. Ответ на обращение подписывается заведующим Учреждения или лицом, исполняющим обязанности заведующего.

10.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу Учреждения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или

должностному лицу Учреждения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение или должностному лицу Учреждения 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 пункта 6.2 настоящего Положения на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

11.1. 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.

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

11.3. Учреждение или должностное лицо Учреждения 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.

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

11.4.1. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

11.5. 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, руководитель Учреждения 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.

11.5.1. В случае поступления в Учреждение или должностному лицу Учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 10.4 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.

11.6. 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.

11.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

12. Сроки рассмотрения письменного обращения

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

12.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 10.2.1. настоящего Положения, руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Статья 13. Личный прием граждан

13.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится заведующим или лицом его заменяющим. Информация о месте приема размещена на сайте учреждения и на информационном стенде (Приложение 3).

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

13.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

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

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Заведующий Учреждения осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

15. Ответственность за нарушение настоящего Положения

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

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

16.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Учреждения или должностного лица Учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда.

16.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Учреждением, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

17. Вступление в силу настоящего Положения

Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.

Алгоритм работы с обращениями граждан

1. По каждому письменному обращению заведующий дает поручение исполнителю, либо исполнение возлагает на себя.
Поручение заведующего должно содержать:
 - фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;
 - срок исполнения;
 - подпись и дата.
2. Поручение заведующего Учреждением может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым.
3. Поручение руководителя может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.
4. Поручение с конкретной датой исполнения подлежит выполнению в указанный срок. Поручение без указания конкретной даты исполнения, имеющее пометку «Срочно» исполняется в 3-дневный срок, имеющее пометку «Оперативно» в 10-дневный срок, остальные в 30-дневный срок.
5. Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
6. Оформлять резолюцию на обращении не допускается.
7. После подписания поручения заведующим Учреждения обращение с приложениями к нему (при наличии) передается специалисту по кадрам, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.
8. Специалист по кадрам, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан информирует назначенных ответственных любым удобным способом. Подлинники обращения и поручения остаются у ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, исполнителю направляются копии обращения и поручения.
9. Исполнитель при получении письменного обращения, приложений к нему (при наличии), с поручением заведующего Учреждением, в пределах своих полномочий вправе:
 - Приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
 - В случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения от граждан;
 - Участвовать в работе комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место.
10. Подготовленные по результатам рассмотрения ответы должны соответствовать следующим требованиям:
 - ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
 - если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
 - в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.
11. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, замещающему его.
12. Исполнитель готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись заведующему Учреждением, давшему поручение по рассмотрению обращения в установленные сроки.