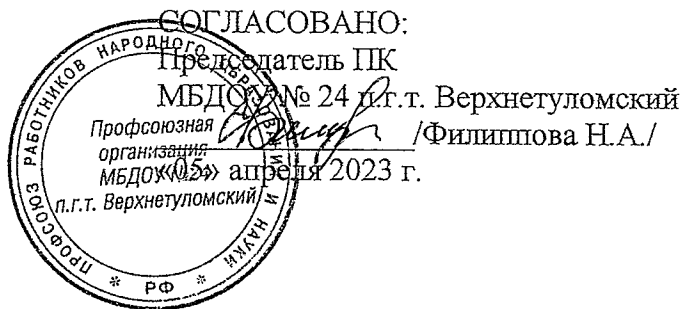


Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 24
п.г.т. Верхнетуломский Кольского района Мурманской области

184374, Мурманская область, Кольский район, пгт. Верхнетуломский, улица Лесная дом 4а, тел/факс (8-815-53) 78-552,
e-mail: vtmdoy24@mail.ru



УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий МБДОУ № 24
п.г.т. Верхнетуломский
/Нуртдинова О.Н./
Приказ № 60
от «05» апреля 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Муниципальное бюджетное дошкольное
образовательное учреждение № 24
п.г.т. Верхнетуломский Кольского района
Мурманской области
(МБДОУ № 24 п.г.т. Верхнетуломский)

Принято на общем собрании работников ДОУ
Протокол № 04 от 05.04.2023 г.

п.г.т. Верхнетуломский
2023

1. Общие положения:

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 24 п.г.т Верхнетуломский Кольского района Мурманской области (далее – ДОУ) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.12.2012 г. № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ДОУ 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. 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. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего ДОУ или его заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.6. Администрация ДОУ 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.

1.7. Лица виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию ДОУ.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в ДООУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ДООУ;

3.2. **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности ДООУ;

3.3. **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 ДООУ;

3.4. **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. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну.

4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 10.2 и 10.5 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. 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.

4.5. 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 ДООУ с критикой деятельности администрации ДООУ, 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 ДООУ 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 либо наименование ДООУ, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

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 ДООУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении

гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ДООУ. Также гражданин при письменном обращении указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, в обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы, либо их копии. Книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

7.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию ДООУ.

7.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДООУ, 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 п.п. 10.2, 10.5 настоящего Положения.

7.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДООУ решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в администрацию ДООУ в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости, рассматривающие обращение ДООУ может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Администрация ДООУ:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций Кольского района, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган и организации Кольского района в соответствии с их компетенцией.

9.2. Учреждения, предприятия и организации Кольского района по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДООУ, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых

содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9.3. Ответ на обращение подписывается заведующим ДООУ.

9.4. Ответ на обращение, поступившее в администрацию ДООУ 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 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. 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 позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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 ДООУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялось одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию ДООУ.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее в ДООУ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в Федеральном Законе № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» ст. 12, части 1.1.

11.2. В исключительных случаях заведующий ДООУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12. Личный прием граждан

12.1. Личный прием граждан в ДООУ проводится заведующим. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

12.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (форма прилагается). 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.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

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

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

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

13.1. Администрация ДООУ 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.

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

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрацией ДООУ при рассмотрении обращения по решению суда.

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

15. Порядок изменения Положения

15.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

15.2. Срок действия данного Положения до замены новым.

16. Хранение материалов по обращению граждан в учреждение

16.1. Заведующий ДООУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

16.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДООУ.

16.3. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых

случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

16.4. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

16.5. Хранение дел у исполнителей запрещается.

16.6. 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.

16.7. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

