

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения
письменных обращений и приёма
граждан в муниципальном
автономном дошкольном
образовательном учреждении
Центре развития ребенка – детском
саду № 253 «Белоснежка»

Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Центре развития ребенка – детском саду № 253 «Белоснежка» (далее - Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан (далее — обращения) в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении Центре развития ребенка – детском саду № 253 «Белоснежка» (далее — МАДОУ).

1.2. МАДОУ рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится заведующим МАДОУ, его заместителями или иными ответственными должностными лицами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

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

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов МАДОУ, деятельности МАДОУ, 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 МАДОУ 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 осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МАДОУ.

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 МАДОУ и его должностным лицам.

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. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения МАДОУ гражданин имеет право:

1) предоставлять 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 порядке рассмотрения отдельных обращений**, 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 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в МАДОУ 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.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАДОУ.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ, 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.

6.3. 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.

6.4. МАДОУ 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.

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

которых обжалуется.

6.6. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.5 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в МАДОУ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости МАДОУ может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. МАДОУ:

- 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 порядке рассмотрения отдельных обращений;
- 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.

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу МАДОУ, 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.

8.3. Ответ на обращение подписывается заведующим МАДОУ или лицом, замещающим в его отсутствие.

8.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ в письменной форме. Кроме того, на поступившее в МАДОУ 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 п. 4.2. настоящего Положения на официальном сайте МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

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

9.3. МАДОУ 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.

9.4. В случае, 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.

9.5. 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 МАДОУ 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 МАДОУ. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

9.7. 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 ДОУ.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в МАДОУ, рассматривается течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 10.2 настоящего раздела.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, заведующий МАДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в МАДОУ проводится заведующим, его заместителями или иными ответственными должностными лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

11.2. Прием граждан в МАДОУ осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан вывешивается в доступном для граждан месте и размещается на официальном интернет-сайте МАДОУ. В графике указывается должность ведущего приема, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

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

11.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина

(Приложение № 1 к Положению). 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.

11.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит **регистрации Журнале регистрации писем, заявлений и жалоб и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.**

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

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. МАДОУ в пределах своей компетенции осуществляет 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.

13. Формирование и хранение документов по обращению граждан

13.1. Формирование и хранение документов по обращению граждан производится в соответствии с номенклатурой дел, ежегодно утверждаемой заведующим МАДОУ.

13.2. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения письменных
обращений и приема граждан в
МАДОУ ЦРР – детском саду № 253 «Белоснежка»

**КАРТОЧКА
личного приема**

№ _____ « _____ » _____ 20 _____ г.
дата приема

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Паспортные данные _____

Адрес _____

Краткое содержание заявления:

Фамилия, имя, отчество ведущего прием _____

Кому и что поручено, дата _____

Результат рассмотрения заявления: _____

Когда и кем дан ответ _____
