

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан (далее - Положение), разработано в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от: 29 июня, 27 июля 2010 г., 7 мая, 2 июля 2013 г.), с п.1,ч.1, ст.12 Федерального закона 273 - ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации», Уставом Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад компенсирующего вида № 137» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящим Положением устанавливается порядок рассмотрения заведующим Учреждения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- 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 улучшению организации 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 должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- коллективное Обращение – Обращение двух или более граждан в письменном виде или в форме электронного документа, содержащее частный интерес, либо Обращение, принятое на митинге, собрании и подписанное организаторами и (или) участниками митинга или собрания, имеющее общественный характер, а также Обращение, подписанное членами одной семьи;
- Заведующий Учреждения – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждения

2.2. Личный прием граждан в отсутствие должностного лица осуществляется исполняющим обязанности заведующего Учреждения.

2.3. Прием граждан в Учреждении осуществляется:

- в кабинете заведующего Учреждения;
- еженедельно, по вторникам;
- с 15.00 до 18.00 час.

2.4. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.5. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан (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 журнале регистрации обращений граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном в частях 3 и 4 настоящего Положения.

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

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

2.9. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационные витрины и официальный сайт Учреждения.

2.10. Иногородние посетители во всех случаях принимаются заведующим Учреждения в день их обращения.

2.11. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.12. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.13. На прием не допускаются граждане:

- в состоянии алкогольного опьянения;
- не предъявившие документа, удостоверяющего личность.

3. Регистрация письменных Обращений

3.1. Все поступающие письменные Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации Обращений граждан в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

Обращения, требующие срочного рассмотрения, регистрируются незамедлительно.

3.2. Письменные Обращения граждан принимаются и регистрируются секретарем.

3.3. На поступившем Обращении проставляется в правом нижнем углу первой страницы штамп о поступлении и дата поступления.

3.4. Письменные Обращения граждан проходят первичную обработку.

На предварительном просмотре проверяется:

- целостность конверта, пакета или упаковки;
- правильность адресования документа;
- при вскрытии конверта (пакета) проверяется наличие документов, включая приложения. При недостатке вложений, повреждении документов или приложений к ним сообщается в тот же день заявителю в письменной или в электронной форме (при наличии электронного адреса.)

Конверты сохраняются и прилагаются к документам в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя и дату отправки, в остальных случаях конверты уничтожаются.

Конверты с пометкой «Лично» и грифами «Секретно», «Коммерческая тайна», «Конфиденциально» секретарем не вскрываются. На конверте проставляется штамп о поступлении и дата поступления, после чего закрытый конверт с документами передается заведующему Учреждения.

В письменном обращении в обязательном порядке должно указываться:

- либо наименование Учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявителем могут прилагаться к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.5. Обращение, поступившее заведующему Учреждения в форме электронного документа, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей частью и частью 4 настоящего Положения.

В обращении электронной формы в обязательном порядке должно указываться:

- фамилия, 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.

3.6. Обращения граждан, прошедшие предварительное рассмотрение, регистрируются и только после этого передаются на рассмотрение должностному лицу. Зарегистрированные Обращения передаются на рассмотрение заведующему Учреждения в день их поступления.

3.7. Рассмотренные заведующим Учреждения Обращения с резолюциями возвращаются секретарю.

3.8. Секретарь вносит в журнал регистрации Обращений граждан:

- содержание резолюции;
- срок исполнения поручения;
- Ф.И.О. и должности исполнителей поручений;
- отметку в графе «Отметка о постановке документа «на контроль» (при наличии в резолюции распоряжения должностного лица).

3.9. Зарегистрированные Обращения передаются на исполнение.

3.10. Передача обращений граждан, находящихся на исполнении у одного из исполнителей другому, производится только с разрешения заведующего Учреждения.

3.11. О передаче Обращений в ходе исполнения уведомляется секретарю, который делает об этом отметку в журнале регистрации Обращений граждан.

3.12. Обращения, присланные не по адресу, подлежат регистрации в порядке, установленном в настоящей части Положения. Такие письма не вскрываются и возвращаются на почту либо, по возможности, направляются адресату.

3.13. При повторном Обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер.

3.14. В случае, если заявитель прислал несколько Обращений, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

3.15. Письменное Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего 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 3 части 5 настоящего Положения.

3.16. 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.

3.17. Заведующий Учреждения при направлении письменного Обращения на рассмотрение иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного Обращения.

3.18. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение заведующего Учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.19. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 18 настоящей части, невозможно направление жалобы на рассмотрение заведующего Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в Обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

3.21. В случае необходимости рассматривающее Обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4. Порядок рассмотрения письменных Обращений

4.1. Должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего Обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы у иных должностных лиц, 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, за исключением случаев, указанных в части 5 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его Обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

4.2. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу заведующего Учреждения, рассматривающего 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.

4.3. Ответ на Обращение подписывается должностным лицом, а в его отсутствие - исполняющим обязанности должностного лица.

4.4. Ответ на Обращение, поступившее должностному лицу 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.

4.5. Ответы на Обращения граждан отправляются секретарем.

5. Порядок рассмотрения отдельных Обращений

5.1. 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 и такое Обращение не рассматривается.

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 муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Заведующий 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.

5.3. В случае, если текст письменного Обращения не поддается прочтению, ответ на Обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации Обращения сообщается гражданину, направившему Обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. 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, должностное лицо 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 одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший Обращение.

5.5. 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.

5.6. 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 соответствующему должностному лицу.

6. Сроки рассмотрения письменного Обращения

6.1. Письменное Обращение, поступившее заведующему Учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного Обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 2 части 4 настоящего Положения, заведующий Учреждения вправе продлить срок рассмотрения Обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего Обращение.

6.3. Рассмотрение Обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения Обращений

7.1. Заведующий Учреждения осуществляет в пределах своей компетенции:

- контроль за соблюдением порядка рассмотрения Обращений,
- анализирует содержание поступающих Обращений, чтобы в дальнейшем своевременно выявить и устранить причины, порождающие нарушение прав и интересов граждан, охраняемых законами Российской Федерации;
- принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Для анализа исполнительской дисциплины в Учреждении, причины задержки или неисполнения Обращений граждан заведующий Учреждения ежеквартально составляет аналитическую сводку об исполненных Обращениях граждан с нарушением срока исполнения по следующей форме:

- Ф.И.О. гражданина;
- откуда поступило;
- дата, регистрационный номер;

- краткое содержание Обращения;
- резолюция;
- должность, Ф.И.О. исполнителя;
- причина задержки исполнения.

7.3. Повторные Обращения граждан ставятся «на контроль».

Повторным считается Обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого Обращения истек установленный срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен данным ему ответом.

7.4. Если для принятия решения требуется направить запросы в другие компетентные организации или другому должностному лицу, такие Обращения ставятся на особый контроль.

В этом случае в журнале регистрации Обращений граждан, а также на самом Обращении проставляется штамп и пишется слово «Контроль».

7.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению вопроса.

7.6. Решение о снятии с контроля принимает только должностное лицо.

Права и ответственность гражданина при рассмотрении Обращения

8.1. При рассмотрении Обращения должностным лицом гражданин вправе:

- приложить к Обращению, направленного заведующему Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в части 5 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного Обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в Обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения Обращения;
- на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении Обращения, по решению суда.

8.2. Гражданин обязан при личном приеме предъявить документ, удостоверяющий его личность.

8.3. Гражданин несет ответственность за указание в Обращении заведомо ложных сведений, расходов, понесенных в связи с рассмотрением Обращения должностным лицом, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. Права, обязанности и ответственность должностного лица при рассмотрении Обращений

9.1. Должностное лицо при рассмотрении Обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения Обращения документы и материалы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного Обращения;
- направлять Обращение гражданина на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией;
- давать устно ответ на Обращение с согласия гражданина в ходе личного приема (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки);
- обеспечить в случае необходимости рассмотрение Обращения с выездом на место.

9.2. Заведующий Учреждения обязан:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего Обращение;
- давать письменный ответ, в том числе в электронной форме, по существу поставленных в Обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в части 5 настоящего Положения;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомлять гражданина о направлении его Обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией;
- предоставлять в течение 15 дней по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего Обращение, 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;
- информировать население об изменениях в графике приема граждан по личным вопросам.

9.3. Запрещается преследование гражданина в связи с его Обращением к заведующему Учреждения с критикой деятельности указанного должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9.4. 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 заведующему Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в Обращении вопросов.

9.5. Лица, виновные в нарушении законодательства об Обращении граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10. Делопроизводство

10.1. Делопроизводство по Обращениям граждан осуществляется ведется отдельно от других видов делопроизводства.

10.2. Обращения граждан, копии ответов на них, формируются в дела в соответствии с номенклатурой.

10.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Каждый вид Обращения граждан и все документы по их рассмотрению составляются в виде самостоятельной группы (предложения, заявления, жалобы, коллективные обращения).

В случае получения повторного Обращения или дополнительных документов к обращениям эти документы подшиваются к соответствующей группе документов.

10.4. Сроки хранения Обращений граждан, документов (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению:

- предложения, письма, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – постоянно;
- в случае неоднократного Обращения – 5 лет после последнего Обращения;
- оперативного характера – 5 лет;
- личного характера – 5 лет ЭПК.

Отметка ЭПК означает, что часть документов может иметь научно-историческое значение. Такие документы передаются в муниципальный архив.

10.5. По истечении установленного срока хранения документы по Обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном законом порядке.

11. Заключительные положения

11.1. Изменения и дополнения в Положение вносятся и принимаются на общем собрании работников и совета родителей Учреждения, и утверждаются должностным лицом Учреждения.

11.2. Срок действия Положения не ограничен. Положение действует до принятия нового.

