Муниципальное дошкольное образовательное учреждение

детский сад общеразвивающего вида № 23

301600, Россия, Тульская область, Узловский район, город Узловая, улица Дзержинского, дом 2. e-mail: mdouds23.uzl@tularegion.org,

Тел. (848731) 6 - 02 – 67

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Согласовано:** с Советом родителейМДОУ д/с общеразвивающего вида № 23От «25 »февраля 2021 г.Протокол № 2 | **Принято:**  на общем собранииработниковПротокол от «\_16\_»\_\_\_февраля\_\_2021 № \_5**\_\_** | **Утверждено:** Приказом № 50/1-дот «\_25\_» февраля\_ 2021 г.  |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

2021г,

 г. Узловая

1.Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении детского сада общеразвивающего вида № 23 (далее - ДОУ) разработано в соответствии с:
* Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-Ф3 «Об образовании в Российской Фе­дерации» с изменениями от 8 декабря 2020 г;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обраще­ния граждан Российской Федерации» (в действующей редакции от 27.12.2018);
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с изменениями от 29 декабря 2020 г,;
* Уставом ДОУ.

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

1. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок;
2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте, на официальном сайте ДОУ), 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.
3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.
* Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДОУ.
* Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
* Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граж­дан, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями администрации, педагоги­ческих или иных работников ДОУ.
1. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.10.2003 г. № 1Э1-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 02.05.06 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции от 27.12.2018, далее по тексту Федеральный закон № 59-ФЗ), Уставом ДОУ и настоящим Положением.
2. 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.
3. 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 обращение вопросов.
4. 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.
5. Право граждан на обращение
	1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направ­лять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОУ либо должностным лицам.
	2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
	3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
	4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
	5. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ гражданин имеет право:
* Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.
* Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обра­щения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляю­щие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
* Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения уве­домление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию кото­рых входит решение поставленных в обращении вопросов.
* Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (без­действие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
1. Требования к письменному обращению
	1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается:
* наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего долж­ностного лица или его должность в администрации ДОУ,
* а так же свою фамилию, имя, отчество (при наличии),
* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
* уведомление переадресации обращения,
* излагает суть предложения, заявления или жалобы,
* ставит личную подпись и дату.
	1. В случае необходимости в подтверждение 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.
	2. Обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Поло­жением.
	3. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведу­ющего ДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
	4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан принимают­ся, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывает­ся в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

* 1. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в уста­новленном порядке.
	2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в ком­петенцию администрации ДОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистра­ции в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настояще­го Положения.
	3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
1. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов
	1. Обращение, поступившее в ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
	2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются ответ­ственным по приему и рассмотрению обращений граждан в ДОУ, с занесением в журнал и кар­точку личного приема.
	3. Ответственный по приему и рассмотрению обращений граждан в ДОУ:
* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - и с участием гражданина, направившего обращение;
* запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
* дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
* уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.
	1. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу ответственного по приему и рассмотрению обращений граждан ДОУ, рас­сматривающего обращение, 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 охраняемую федераль­ным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
	2. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.
	3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке,](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/ca24c3b3a2032a1f727146f988f406723bf9ea1a/%23dst100051) установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. 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.

 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее 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 [части 2 статьи 6](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/5d404c7c015e7fd0ea194118470ec21d40d921ee/%23dst100035) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".».

1. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами ответственному по приему и рассмотрению обращений граждан, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.
2. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДОУ и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и под­пись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

1. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
2. Порядок рассмотрения отдельных обращений
	1. Обращения граждан, поступившие в ДОУ из средств массовой информации, рас­сматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
	2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направив­шего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обраще­ние не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».
	3. 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.
	4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
	5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскор­бительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи ответственный по приему и рассмотрению обращений граждан вправе оста­вить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим ДОУ или заместителем.

* 1. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обраще­ние не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списа­нии данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.
	2. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
	3. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим По­ложением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению ре­шением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже име­ющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопро­сам, а также многократные - по одному и тому же вопросу 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 заведующему ДОУ.

* 1. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными об­ращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведу­ющий ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекраще­нии переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший об­ращение.
	2. В случае поступления должностному лицу ДОУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

1. Обращения, поступившие в ДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлага­тельно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.
2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обра­щения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.
3. Организация работы по личному приему граждан
	1. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается руководителем.
	2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его лич­ность.
	3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДОУ, заявителям реко­мендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
	4. Во время записи на прием заполняется карточку личного приема гражданина (фор­ма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается

отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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.

* 1. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.
	2. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотре­нии обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
1. Работа с обращениями, поставленными на контроль
	1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как пра­вило ставятся на КОНТРОЛЬ.
	2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».
	3. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контроль­ное обращение, информирует о результатах заведующего ДОУ либо заместителя, готовит от­вет заявителю.
	4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим ДОУ. Заведующий ДОУ вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».
	5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.
	6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принима­ет заведующий ДОУ.
	7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:
* если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
* в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформиро­ван о результатах рассмотрения;
* ответ заявителю подписывается руководителем;
* к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».
1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений
	1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблю­дением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обраще­ний и информирует заведующего ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.
	2. Заведующий ДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
	3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенно­го в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.
2. Хранение материалов по обращениям граждан
	1. Ответственный по приему и рассмотрению обращений граждан ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граж­дан.
	2. В номенклатуру вносится журнал регистрации по обращениям граждан.
	3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на ответственного по приему и рассмотрению обращений граждан ДОУ.
	4. 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.
	5. 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.
	6. Хранение дел у исполнителей запрещается.
	7. 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.
	8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад общеразвивающего вида № 23

Форма журнала обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п\п | №Дата | Ф.И.О.заявителя | Адресзаявите­ля | Способ поступле­ния | Краткоесодержаниеобращения | Должность,Ф.И.О.исполнителя | Результат рассмотре­ния обра­щения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад общеразвивающего вида № 23

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема

Ф.И.О. гражданина

Место работы

Домашний адрес

Телефон

Содержание обращения

Результат рассмотрения обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция)
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 «\_\_\_\_\_\_»