

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад «Орлёнок» г. Зернограда

347740, Россия, Ростовская область, Зерноградский район, г. Зерноград, ул. им. Темякова, 20, телефон 8(86359)43697,
е – mail: ras1110@mail.ru, сайт: <https://orlenok.ucoz.net>

ИНН/КПП 6111984953/611101001, ОГРН 1116187000313, ОКАТО 60218501000,
р/с 40701810760151000124, БИК 046015001, л/с 20586Х81330

ПРИНЯТО:

на Общем собрании работников
МБДОУ д/с «Орлёнок» г. Зернограда
Протокол № 01 от 11.01.2021г.

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий
МБДОУ д/с «Орлёнок» г. Зернограда
_____/ Бадалян М.А./
подпись расшифровка подписи
Приказ № 04/1 от 11.01.2021г.

ПОЛОЖЕНИЕ **о работе с обращениями граждан** **МБДОУ д/с «Орлёнок» г. Зернограда**

1 Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок в работе с обращениями граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада «Орлёнок» г. Зернограда (далее ДОУ).

1.2. Положение о работе с обращениями граждан разработано в соответствии с:

- Федеральным законом РФ от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- уставом МБДОУ,

1.3. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в ДОУ, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, ДОУ и его должностными лицами, а также порядок организации приема граждан.

1.4. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.5. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.6. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующего ДОУ, который несёт персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.7. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- *обращение гражданина* (далее — обращение) — направленные в ДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в муниципальное учреждение;
- *предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ, нормативно-правовых актов учреждения;
- *заявление* - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
- *жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1 ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим ДОУ .

2.3. Непосредственно исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется специалистами, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОУ, ответственным за ведение делопроизводства.

- 2.5. Письма граждан после регистрации подлежат рассмотрению.
- 2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ДОУ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.7. Специалисты ДОУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 2.8. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 2.9. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 3.1. 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, а заведующим принимается решение о списании данного обращения в дело.
- 3.2. 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.
- 3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 3.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель МБДОУ 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 руководителем.
- 3.5. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующей МБДОУ.
- 3.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МБДОУ 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 3.7. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну,

гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4. Организация работы по личному приему граждан

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

4.2. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается приказом руководителя помещается у кабинета заведующего, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующего в порядке очередности.

4.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников ДООУ

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

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

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

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

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

5.1. Заведующий осуществляет непосредственный, в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

6.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующим ДООУ.

6.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационном журнале.

6.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

6.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.5. Гражданин может знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

7. Заключительное положение

7.1. Настоящее Положение действует до принятия нового.

7.2. Настоящее Положение размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.3. После принятия данного Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.