

Принято
на Общем собрании МБДОУ №11 «Берёзка»
Протокол № 1 от 15.01.2021 года

Утверждено
Заведующий

МБДОУ №11 «Берёзка»

О.А. Козедубова

приказ № 18 от 15.01.2021 года



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращения граждан
Муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения детский сад общеразвивающего вида с приоритетным
осуществлением деятельности по художественно – эстетическому развитию
детей №11 «Берёзка»**

ст. Николаевская
2021 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно – эстетическому развитию детей №11 «Берёзка» (далее - МБДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МБДОУ.

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. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Законом Ростовской области № 540-ЗС «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ростовской области» от 18.09.2006 года (с изменениями на 6 мая 2019 года), Уставом МБДОУ и настоящим положением.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме) в МБДОУ на имя заведующего либо 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 на русском языке.

2.4. При рассмотрении обращения в МБДОУ гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 п.4 настоящего Положения в установленные законом сроки;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие

(бездействие), а так же с заявлением (в устной или письменной форме) о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению.

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование МБДОУ, фамилию, имя, отчество заведующего МБДОУ, 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.

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

3.3. Обращение, поступившее в МБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на имя заведующего МБДОУ.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МБДОУ, 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.

3.7. Заведующий МБДОУ 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.

3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем работникам МБДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращения.

4.1. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим (или назначенным по приказу ответственным должностным лицом в пределах своей компетенции) с занесением в журнал обращения граждан.

4.3. Заведующий МБДОУ в соответствии со ст.10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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 статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

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.

4.4. Заведующий МБДОУ, рассматривающий обращение, обязан 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.

4.5. Ответ на обращение готовится на бланке учреждения, подписывается заведующим МБДОУ и регистрируется в Журнале обращения граждан (Приложение № 1).

4.6. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.7. Заведующий МБДОУ 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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 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.

4.11. 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.

4.12. 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 МБДОУ.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее в МБДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, заведующий вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в МБДОУ проводится заведующим или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт МБДОУ и на стенде учреждения.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2). 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.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

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

- 1) ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители (законные представители), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона №59-ФЗ Российской Федерации.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

7.1. Заведующий МБДОУ осуществляют 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.

7.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения.

8.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего МБДОУ.

8.2. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

8.3. Настоящее Положение действует до принятия нового.