

Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад «Колокольчик» п. Витим» муниципального образования «Ленский район» Республики Саха (Якутия)

СОГЛАСОВАНО

Профсоюзным комитетом
МКДОУ ЦРР – детский сад
«Колокольчик» п. Витим
Протокол от 27.09.2018г. № 1

УТВЕРЖДАЮ

Директор МКДОУ ЦРР – детский сад
«Колокольчик» п. Витим
_____ М.В. Николаева

Приказ от 28.09.2018г. № 25

СОГЛАСОВАНО

Управляющим советом
МКДОУ ЦРР – детский сад
«Колокольчик» п. Витим
Протокол от 28.09.2018г. № 1

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в администрацию Муниципального казенного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка - детский сад «Колокольчик» п. Витим» муниципального образования «Ленский район» Республики Саха (Якутия) (далее –ДОУ) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в ДОУ.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в ДОУ регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 № 138-ФЗ.

1.4. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом ДОУ, регламентирующим образовательные отношения.

1.5. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.6. Сведения о месте нахождения ДООУ, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем ДООУ размещаются на информационном стенде в ДООУ и официальном сайте ДООУ в сети интернет - колокольчик-дс.ленск-обр.рф. (далее – сайт ДООУ).

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в ДООУ:

- почтой России по адресу: 678150, Республика Саха (Якутия), Ленский район, п. Витим, ул. Полевая, д.20
- электронной почтой по адресу: kolokolvitim@mail.ru ;
- по телефону (факсу): 8(41137)35-677.

1.8. Все поступающие в ДООУ обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ДООУ, недопустим.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДООУ, либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ДООУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых 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.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ДООУ, а также своя фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата.

3.2. 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.

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

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора ДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. 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.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. 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 (ФЗ-№59, ст.8, ч.4).

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее директору ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются ответственным лицом с занесением в журнал личного приема, карточку приема граждан.

4.3. Директор ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью директора ДОУ и регистрируются в журнале.

4.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие директору ДООУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. 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 директором ДООУ.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи директор вправе оставить обращение без ответа или направить данное обращение в правоохранительные органы.

5.4. 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. 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, директор ДООУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие директору ДООУ, 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.

6.2. 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.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается руководителем.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Во время записи на прием директор заполняет 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.

7.5. 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.

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует директора ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

8.2. Директор ДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9. Хранение материалов по обращениям граждан

9.1. Директор ДОУ осуществляет хранение заявлений и жалоб граждан.

9.2. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру дел.

9.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора ДОУ.

9.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
директора детским садом**

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного 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 « ___ » _____ 20__ г.

