Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 4 муниципального образования Усть-Лабинский район

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель ППО
_____ О.С. Клементьева
Принято на педагогическом совете протокол № 1 от 28.08.2020

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий МБДОУ № 4
_____ Э.Н. Чеботарева
Приказ № 69-Л от 28.08.2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений и приема граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 4 муниципального образования Усть-Лабинский район

2020 год

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад комбинированного вида №4 (далее — Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 — ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений и приема граждан (далее — обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад комбинированного вида №4 (далее — МБДОУ №4).

1.2. В МБДОУ рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации. Федеральными законами, законами Краснодарского края и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем МБДОУ №4 или лицом его заменяющим.

1.4. Работники МБДОУ№4, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее — обращение) — направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

3) 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 МБДОУ№4 и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо

выполняющее организационно — распорядительные, административно — хозяйственные функции МБДОУ№4.

2. **Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам МБДОУ.

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.

3. **Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения в МБДОУ гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. **Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности МБДОУ№4 или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 обращении вопросов.

5. **Требования к письменному обращению**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в МБДОУ№4 по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. **Направление и регистрация письменного обращения**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ№4.

6.2.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ№4, 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.

6.3.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.

6.4. МБДОУ№4 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.

6.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.6. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. **Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

7.1. Обращение, поступившее в МБДОУ№4 в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости МБДОУ№4 может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. **Рассмотрение обращения**

1. МБДОУ№4:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
2) запрашивает 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;
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.
8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу в МБДОУ№4, 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем МБДОУ№4 или лицом, замещающим в его отсутствие.
8.4. Ответ на обращение, поступившее в ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.
9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
9.3. МБДОУ№4 при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного липа, 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.
9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МБДОУ№4 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 МБДОУ№4. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

9.7. 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№4.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в МБДОУ№4, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.2. раздела 8, руководитель МБДОУ№4 вправе продлить срок рассмотрения обращения но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в МБДОУ№4 проводится руководителем или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. 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.

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

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ№4, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12. **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

МБДОУ№4 в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в
МБДОУ№4

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующим МБДОУ №4

Ф.И.О. гражданина_____
Место работы _____
Домашний адрес_____
Телефон_____ Дата приема _____
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

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в
МБДОУ№4

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующим МБДОУ №4

Ф.И.О. гражданина_____
Место работы _____
Домашний адрес_____
Телефон_____ Дата приема _____
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