

ПРИНЯТО

На общем собрании
трудового коллектива
МБДОУ ДС «Кораблик» г.Волгодонска
протокол № 2 от 01.09.14 года

УТВЕРЖДЕНО

приказом заведующего
МБДОУ ДС «Кораблик»
г.Волгодонска
№ 133 от 01.09.2014



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Кораблик» г.Волгодонска (МБДОУ ДС «Кораблик» г.Волгодонска)

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в администрацию МБДОУ ДС «Кораблик» г.Волгодонска (далее – ДОО) 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 ДОО.

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

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- 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 ДОО, 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 ДОО, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем ДОО размещаются на информационном стенде в ДОО и официальном сайте ДОО в сети интернет - <http://korabliksad.ucoz.ru/> (далее – сайт ДОО).

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в ДОО:

- 1) почтой России по адресу: 347360, Ростовская область, г.Волгодонск, ул.К.Маркса,
- 2) электронной почтой по адресу: korablik1984@mail.ru;
- 3) по телефону: 8 (8629) 231433.

1.8. Все поступающие обращения граждан в ДОО подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ДОО, 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 ДОУ 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 ДОУ 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 ДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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 заведующей 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 заведующему ДООУ, подлежит обязательному рассмотрению.
- 4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей с занесением в журнал личного приема, карточку приема граждан.
- 4.3. Заведующая ДООУ:
- 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 заведующего ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующей ДООУ 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 ДООУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему 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 заведующей 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 заведующий 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 заведующий 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 заведующему 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 ДОО устанавливается руководителем.
- 7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДОО, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
- 7.4. Во время записи на прием заведующий 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 заведующего ДОО о нарушениях исполнительской дисциплины.
- 8.2. Заведующий ДОО 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. Заведующая ДОО 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 заведующего ДОО.
- 9.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующего 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.