

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 25 «Малыш»

Согласовано

Председатель профкома
МАДОУ № 25 «Малыш»

 /Н.М. Бранднер
Протокол № 6 от 02.10.2017 г.

Утверждено

Заведующий МАДОУ № 25 «Малыш»

 /Ж.Ю. Крымова
Приказ № 108-д от 02.10.2017 г.



Положение

**о порядке организации работы по обращениям граждан в
муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 25 «Малыш»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 25 «Малыш» (далее - ДОО) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 17.04.2007 года № 1003;
- Положением «О порядке организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления городского округа Карпинск», утвержденного решением Думы городского округа Карпинск от 15.07.2010 г. № 34/8;
- Уставом ДОО.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан, представителей юридических лиц в ДОО.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте или электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Администрации ДОО рассматривает обращения граждан в пределах своей компетенции.

1.6. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;
- предложение - вид обращения рекомендательного характера, направленного на улучшение деятельности ДОО, их должностных лиц;
- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами ДОО;
- ходатайство - вид обращения в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.;
- жалоба - вид обращения по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов;
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции ДОО, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к заведующему ДОО и его заместителю;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется заведующим ДОО и его заместителями, а также специалистами: медицинской сестрой, музыкальным руководителем и инструктором по физической культуре по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц заведующим, его заместителем, а также специалистами устанавливаются согласно графику.

2.6. Графики приема доводятся до сведения через информационные витрины и официальный сайт ДОО (Приложение 1).

2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются заведующим ДОО в день их обращения.

2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.11. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть

обращения.

2.12. Учет посетителей и высказанных ими просьб, предложений, жалоб ведется в специальном журнале, а в случае необходимости ставиться на контроль.

2.13. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции заведующего ДОО, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.14. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

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

3. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение поступает в ДОО на бумажном носителе или по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

3.2. В письменном обращении в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение, а также фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ или работы (учебы), дата и личная подпись.

3.3. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.4. Обращение, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.5. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. Если для рассмотрения обращения требуется проведение проверки, заведующий ДОО назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.8. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц ДОО, а также членам их семей, то такое обращение не рассматривается и гражданину, направившему обращение,

сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.9. Ответы на обращения должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4. Обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

4.1. Должностные лица ДОО обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.

4.2. Должностным лицам ДОО без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений.

5. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

5.1. Должностные лица при рассмотрении обращений в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Обращения рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации.

6.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

6.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены должностными лицами не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

6.4. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, производится безотлагательно.

6.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение

обращений, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с заведующего ДОО ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений.

7. Оставление обращения без рассмотрения

7.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

8. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

8.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

9. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего ДОО.

9.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

10.1. Контроль за исполнением обращений устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 6 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

10.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений.

10.3. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

11. Срок действия Положения

11.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения по ДОО.

Срок действия Положения не ограничен.

11.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на Общем собрании ДОО и утверждаются приказом заведующего ДОО и вводятся в действие с момента утверждения.

Приложение № 1 к Положению о порядке
организации работы по обращениям граждан в
муниципальное автономное дошкольное
образовательное учреждение
детский сад № 25 «Малыш»

График приема граждан

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дни приема
1	Крымова Жанна Юрьевна	заведующий	вторник с 10.00 ч. - 12.00 ч. четверг с 13.00 ч. - 15.00 ч.
2	Чемякина Наталья Геннадьевна	заместитель заведующего по воспитательной и методической работе	среда с 10.00 ч. - 12.00 ч. пятница с 13.00 ч. - 15.00 ч.
3	Ширшова Лариса Юрьевна	музыкальный руководитель	вторник с 10.00 ч. - 12.00 ч. пятница с 14.00 ч. - 16.00 ч.
4	Репина Вера Андреевна	музыкальный руководитель	среда с 10.00 ч. - 12.00 ч. пятница с 14.00 ч. - 16.00 ч.
5	Резкова Светлана Леонтьевна	инструктор по физической культуре	понедельник с 13.00 ч. - 15.00 ч. пятница с 12.00 ч. - 14.00 ч.
6	Филимоненко Ольга Петровна	медицинская сестра	среда с 10.00 ч. - 12.00 ч. четверг с 15.00 ч. - 17.00 ч.