

ПРИКАЗ

От 09.04.2024г.

гп Северо-Енисейский

№ 31/1

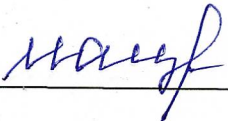
**О внесении изменений и утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном бюджетном дошкольном
образовательном учреждении
«Северо-Енисейский детский сад-ясли № 8 «Иволга» имени Гайнутдиновой
Валентины Брониславовны» в новой редакции**

В целях приведения нормативно-правовой базы учреждения в соответствие
действующему законодательству,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения и утвердить в новой редакции локальный акт «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Северо-Енисейский детский сад-ясли № 8 «Иволга» имени Гайнутдиновой Валентины Брониславовны» (далее Положение) (Приложение № 1).
2. Участникам образовательных отношений МБДОУ № 8 «Иволга» принять к сведению данное Положение.
3. Делопроизводителю Григорьевой Е.Ю. разместить данное Положение на официальном сайте МБДОУ № 8 «Иволга».
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий
МБДОУ № 8 «Иволга»


_____ А.А. Мацак



УТВЕРЖДЕНО

Заведующий МБДОУ № 8 «Иволга»

А.А. Мацак

2024г.

Приложение № 1 к приказу

2024г. № 31/1

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Северо-Енисейский детский сад-ясли № 8 «Иволга» имени Гайнутдиновой Валентины Брониславовны»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Северо-Енисейский детский сад-ясли № 8 «Иволга» имени Гайнутдиновой Валентины Брониславовны» (далее – ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ДОУ и настоящим Положением.

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДОУ.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников ДОУ, а также решениями администрации ДОУ.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

- 1.3. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.
- 1.4. При рассмотрении обращения гражданина 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.

- 1.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 1.6. Действия (бездействие) и решения исполнителей, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 1.7. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
- 1.8. Администрация ДОО систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

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 ДОО 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 ДОО гражданин имеет право:
 - Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.
 - Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
 - Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.7.4, 7.8 настоящего Положения.
 - Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Информирование о порядке рассмотрения обращений

- 3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:
 - на официальном сайте МБДОУ № 8 «Иволга» (далее – официальный сайт);
 - на информационных стендах МБДОУ № 8 «Иволга».
- 3.2. Сведения о местонахождении МБДОУ № 8 «Иволга», почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок:
663282, Красноярский край, Северо-Енисейский район, гп Северо-Енисейский,
ул. Карла Маркса, 50Б;
контактные телефоны: 8(39160) 22-9-50;
График приема граждан по личным вопросам заведующим МБДОУ № 8 «Иволга»: вторник с 15.00 до 17.00 часов, пятница с 11.00 до 13.00 часов;
e-mail: sad8-se@yandex.ru

- 3.3. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется исполнителями в ходе личного приема в часы приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи по запросу граждан.
- 3.4. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) о ходе рассмотрения обращений исполнители подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок представления.
Ответ на телефонный звонок следует начинать с информации о наименовании учреждения, в которое обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
- 3.5. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина исполнителю или руководителю исполнителя либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

4. Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан

- 4.1. Прием и первичная обработка обращений граждан, направленных в адрес РУО, осуществляется делопроизводителем МБДОУ № 8 «Иволга».
- 4.2. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение в МБДОУ № 8 «Иволга» либо соответствующее обращение, поступившее с письмом государственного органа, органа местного самоуправления, администрации Северо-Енисейского района, для рассмотрения в соответствии с компетенцией. Письменное обращение может быть доставлено почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу.

Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты МБДОУ № 8 «Иволга». Обращение может быть передано в ходе личного приема лицу, осуществляющему прием граждан.

Обращение может поступить посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

- 4.3. Письменные обращения, поступившие от граждан или их представителей (нарочно), принимаются делопроизводителем МБДОУ № 8 «Иволга».
По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения делопроизводитель МБДОУ № 8 «Иволга» делает отметку с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.
- 4.4. При приеме и первичной обработке обращений граждан делопроизводителем МБДОУ № 8 «Иволга» производится проверка правильности адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрываются конверты, проверяется наличие в них вложений (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения подкалывается конверт.
- 4.5. При наличии во входящей корреспонденции наряду с обращением гражданина денег, ценных бумаг, подлинных документов, а также в случаях, если при вскрытии конвертов не обнаружилось документов, упомянутых гражданином в обращении, либо не обнаружилось самого текста обращения гражданина, делопроизводителем МБДОУ № 8 «Иволга» составляется акт в двух экземплярах об отсутствии документов и вложений, перечисленных в обращении гражданина. Один экземпляр акта хранится в МБДОУ № 8 «Иволга», второй приобщается к поступившему обращению гражданина (при отсутствии обращения акт составляется в одном экземпляре). С поступивших подлинных документов снимаются копии, которые подкалываются к обращению гражданина.

Деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы осуществляются за счет обратившегося.

Подлинные документы возвращаются гражданину лично (под роспись), а при невозможности вернуть их лично отправляются заказным письмом с уведомлением.

- 4.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, а также посредством Единого портала, распечатывается делопроизводителем МБДОУ № 8 «Иволга» и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, уникальный идентификатор личного кабинета (в случае направления обращения посредством Единого портала). Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
- 4.7. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации делопроизводителю МБДОУ № 8 «Иволга».
- 4.8. Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в журналах входящей корреспонденции МБДОУ № 8 «Иволга» и регистрации обращений граждан на личном приеме в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ № 8 «Иволга». Устные обращения регистрируются в день приема граждан, если обращение поступило в первой половине дня, и на следующий рабочий день после поступления, в случае, если обращение гражданина поступило во второй половине дня.
- 4.9. На лицевой стороне первого листа письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, а также через Единый портал, а не на сопроводительных документах к нему, в правом нижнем углу, свободном от текста, проставляются регистрационный номер и даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного номера, занято текстом, номер может быть проставлен на письменном обращении, в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.
- 4.10. Если гражданин направил несколько письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, а также через Единый портал, по разным вопросам, то каждое обращение подлежит отдельной регистрации.
- 4.11. При регистрации обращений граждан делопроизводителем МБДОУ № 8 «Иволга» проводится проверка на наличие обращений, поступивших от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу. К повторным (многократным) обращениям одного и того же гражданина, группы граждан по одному и тому же вопросу приобщаются материалы предыдущих обращений.
- 4.12. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, а также через Единый портал, с просьбами о личном приеме специалистами МБДОУ № 8 «Иволга» рассматриваются как письменные обращения. Делопроизводитель МБДОУ № 8 «Иволга» направляет обратившимся гражданам сообщения о записи на личный прием либо разъясняют порядок приема в зависимости от содержания письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.
- 4.13. Обращения передаются в почту заведующему МБДОУ № 8 «Иволга» или специалисту, временно исполняющему его обязанности, в день их регистрации, если обращение поступило до 16 часов текущего дня, либо в день, следующий за днем регистрации, если обращение поступило после 16 текущего дня.

5. Требования к письменному обращению

- 5.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование ДОУ; фамилию, имя, отчество заведующего ДОУ; 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.

- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.
- 5.3. Обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 5.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДОУ.
- 5.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в верхнем левом углу первого листа.

- 5.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 5.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ДОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 5.8. Заведующий ДОУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 5.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

- 6.1. Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
- 6.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал обращений граждан.
- 6.3. Заведующий ДОУ:
 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением материалов судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие организации города в соответствии с их компетенцией.
- 6.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОУ и регистрируются в журнале.
- 6.5. 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. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

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.

- 6.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДООУ.
- 6.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДООУ устанавливается следующий:

на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются фамилии сотрудников, участвовавших в подготовке ответа.

- 6.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись заведующего. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 7.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДООУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.
- 7.2. 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 заведующим ДООУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».
- 7.3. 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.
- 7.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 7.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника ДООУ, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 7.6. 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.
- 7.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 заведующему ДООУ.

- 7.8. 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.
- 7.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

- 8.1. Обращения, поступившие заведующему ДООУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем.
Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.
О результатах рассмотрения уведомляются заявители.
- 8.2. В исключительных случаях заведующий ДООУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 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.

9. Организация работы по личному приему граждан

- 9.1. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается заведующим ДООУ.
- 9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 9.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
- 9.4. 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.
При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.
- 9.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.
- 9.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. Работа с обращениями, поставленными на контроль

- 10.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.
- 10.2. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДООУ, готовит ответ заявителю.
- 10.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.
- 10.4. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДООУ.

11. Организация делопроизводства

- 11.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего ДООУ.
- 11.2. Заведующий ДООУ организует ведение журнала регистрации по обращениям граждан.
- 11.3. Заведующий ДООУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 11.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДООУ.
- 11.5. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
- 11.6. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
- 11.7. Хранение дел у исполнителей запрещается.

- 11.8. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.
- 11.9. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.