

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение города
Нижевартовска детский сад №90 «Айболит»

С учетом мнения
Совета родителей
Протокол №03 от 21.12.2021

ПРИНЯТО
на общем собрании
трудового коллектива
МАДОУ г.Нижевартовска
ДС №90 «Айболит»
Протокол №05 от 20.12.2021

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий МАДОУ
г.Нижевартовска ДС №90
«Айболит»
_____ М.А. Селезнева
Приказ №496 от 21.12.2021

Регистрационный №20/2021
от 21.12.2021

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижевартовска детском саду №90 «Айболит»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижевартовска детском саду №90 «Айболит» (далее – МАДОУ).

1.2. Настоящий Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", с учетом распоряжения Администрации города Нижевартовска от 22.10.2013 №1925-р "О порядке работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нижевартовска".

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в МАДОУ, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности МАДОУ, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе МАДОУ, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками МАДОУ требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.5. Срок данного Положения не ограничен и действует до принятия нового.

2. Требования к обращению

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование МАДОУ, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество

заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если в 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;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;

- если в письменном обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен в на официальном сайте МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.5. 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.

2.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ в письменной форме.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАДОУ.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником МАДОУ, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале регистрации обращений граждан (приложение 1).

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется заведующим МАДОУ, которая назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Исполнитель, назначенный заведующим, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки заведующему на утверждение.

3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего МАДОУ, 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.

3.9. 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.

3.10. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, 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.

3.11. При получении проекта ответа на обращение, заведующая проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

При согласии с представленным проектом ответа, заведующая передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4. Организация личного приема граждан

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

4.2. Как правило, прием граждан осуществляется заведующей МАДОУ.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт МАДОУ.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на заведующую МАДОУ.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с заведующей МАДОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или 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.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в МАДОУ г.Нижневартовска ДС №90 «Айболит»

Форма журнала регистрации обращений граждан

№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. воспитанника	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма карточки личного приема гражданина

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение города
Нижевартовска детский сад №90 «Айболит»

**КАРТОЧКА №___ от "___" _____ 20__ г.
личного приема гражданина**

Прием осуществлял:

(должность, фамилия, инициалы)

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес места жительства гражданина)

(телефон)

Содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

(фамилия и инициалы заявителя)

(подпись)

(дата)

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)