

СОГЛАСОВАНО
Совет МБДОУ
«Детский сад №50 «Росточек»
Протокол № 7
от « 18 » 10 20 19 г.
Председатель совета МБДОУ
Чеснокова Т.И.

СОГЛАСОВАНО
Родительский комитет МБДОУ
«Детский сад №50 «Росточек»
Протокол № 4
от « 18 » 10 20 19 г.
Председатель родительского
комитета
Мещникова М.Ю.

СОГЛАСОВАНО
Педагогическим советом МБДОУ
«Детский сад №50 «Росточек»
Протокол № 2
от « 16 » 10 20 19 г.
Председатель педагогического
совета
Льобинская Н.А.

Согласовано:
Профорг МБДОУ
«Детский сад №50 «Росточек»
Воропаева М. А.
« 18 » 10 20 19 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ
«Детский сад №50 «Росточек»
Приказ № 201
От « 18 » 10 20 19 г.
Озерова
ИПН 102200005054

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад общеразвивающего вида №50 «Росточек» города Рубцовска

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида №50 «Росточек» города Рубцовска (далее - МБДОУ) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции), Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Данным Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в МБДОУ, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МБДОУ.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МБДОУ распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами МБДОУ:

- всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, или Федеральным законом.

1.4. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан согласовывается Родительским комитетом, Советом МБДОУ, Общим собранием работников, принимается с учетом мнения профессионального союза работников МБДОУ, вводится в действие приказом заведующего МБДОУ. Срок действия данного Положения не ограничен. Положение действует до принятия нового.

1.5. Копии настоящего Положения размещаются на официальном сайте МБДОУ в сети Интернет (<http://ds50.educrub.ru/>) и информационном стенде МБДОУ.

2. Основные понятия, используемые в данном Положении

2.1. Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу МБДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов МБДОУ, деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности МБДОУ;
- 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 и должностных лиц МБДОУ, либо критика деятельности МБДОУ и должностных лиц МБДОУ;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МБДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБДОУ.

3. Право граждан на обращение, права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности в связи с его обращением

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МБДОУ и его должностным лицам.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.4. При рассмотрении обращения МБДОУ или должностным лицом МБДОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 8.1.-8.7. настоящего Положения, 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.

3.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБДОУ или к должностному лицу МБДОУ с критикой деятельности МБДОУ или должностного лица МБДОУ либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.6. 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.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке

- указывает:

- наименование МБДОУ, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица МБДОУ, либо должность соответствующего лица;

- свою 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.

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

4.3. Обращение может быть передано гражданином лично или отправлено по почте на адрес МБДОУ, в том числе - на электронный адрес МБДОУ.

4.4. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно заведующему МБДОУ или тому должностному лицу МБДОУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ или должностного лица МБДОУ, 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, за исключением случая, указанного в пункте 8.4. настоящего Положения.

5.4. 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.

5.5. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ 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.

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

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости рассматривающие обращение МБДОУ или должностное лицо МБДОУ могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7. Рассмотрение обращения

7.1. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ:

7.1.1.обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

7.1.2.запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;

7.1.3.принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

7.1.4.дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 8.1.-8.7. настоящего Положения;

7.1.5.уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

7.1.6.по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 дней предоставляет 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.

7.2. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ при получении письменного обращения, в котором

содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МБДОУ, 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.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МБДОУ, должностное лицо МБДОУ либо уполномоченное на то лицо 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. 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.

8.7. 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 или соответствующему должностному лицу МБДОУ.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 7.1.6. настоящего Положения, заведующий МБДОУ, должностное лицо МБДОУ либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в МБДОУ проводится заведующим МБДОУ и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения графика приема граждан по личным вопросам на официальном сайте МБДОУ в сети Интернет (<http://ds50.educrub.ru/>), на информационном стенде МБДОУ.

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

10.3. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращения граждан. 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 журнале регистрации обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ или должностного лица МБДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и

в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

11. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений

11.1. Заведующий МБДОУ и должностные лица МБДОУ осуществляют в пределах своей компетенции контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12. Ответственность за нарушение норм, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан

12.1. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МБДОУ или должностного лица МБДОУ при рассмотрении обращения, по решению суда.

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МБДОУ или должностным лицом МБДОУ, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.