

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращения граждан, поступивших в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 общеразвивающего вида»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан, поступивших в Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3 общеразвивающего вида» (далее – ДОО) разработано в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Республики Коми от 11.05.2010г. №47-РЗ «Ореализации прав граждан на обращение в Республике Коми».

1.2. Положение содержит порядок приёма, регистрации, учёта, рассмотрения обращений граждан, поступивших в ДОО, осуществления контроля сроков и качества их исполнения.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим положением порядок рассмотрения обращения граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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

1.6. Граждане имеют право направлять в ДОО индивидуальные и коллективные обращения следующими способами:

- по почте в письменной форме по адресу: 169420, Коми Республика, Троицко-Печорский р-н, пгт.Троицко-Печорск, ул.Мира, д.20;

- посредством электронной почты на адрес **mdoy-tr3@mail.ru**;

- в форме электронного документооборота на официальном сайте учреждения в разделе по обращениям граждан, адрес официального сайта ДОО в сети «Интернет» **http://tr-sad3.ucoz.ru/**;

- устно в ходе личного приёма граждан, проводимого заведующим еженедельно в часы приёма с **14.00 до 15.00 в четверг**.

Информация о часах приёма размещена на сайте учреждения, на кабинете заведующего ДОО.

- устно по телефонам 8(82138) 97483.

1.7. Обращение, поступившее к должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.8. Администрация 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.

1.9. Положение вступает в силу с момента издания приказа об утверждении положения и действует до внесения изменения.

1.10. Положение считается пролонгированным на следующий период, если нет дополнений и изменений.

## **2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ**

2.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

2.1.1. Под **обращениями граждан** в настоящем Положении следует понимать поступившее к должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба.

Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

2.1.2. **Должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДОО;

2.1.3. **Обращение в письменной форме** – обращение автора (ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

2.1.4. **Обращение в устной форме** – обращение заявителя на личном приеме к заведующему ДОО, либо к уполномоченным на личный прием лицам;

2.1.5. **Обращение в форме электронного документа** – обращение автора(ов), в котором документированная информация, представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

2.1.6. **Предложение** - рекомендация автора/заявителя обращения по совершенствованию деятельности ДОО, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности ДОО;

2.1.7. **Заявление** – просьба автора/заявителя обращения 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 ДОО и должностных лиц, либо критика деятельности ДОО и должностных лиц;

2.1.8. **Жалоба** – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

## **3. ПРАВА И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ**

3.1. При рассмотрении обращения в ДОО гражданин имеет право:

3.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, том числе в электронной форме.

3.1.2. 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 сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 7.4, 7.5, 7.6, 7.8, 7.9 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в ДОО гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ**

4.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование ДОО, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в ДОО, 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.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Документы, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе. При этом ДОО вправе изготовить для рассмотрения обращения гражданина копии возвращаемых документов и материалов.

4.3. Обращение, поступившее в ДОО по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

#### **5. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДОО или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Все поступающие в ДОО письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются.

5.3. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, сообщается контактный телефон ДОО.

5.4. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п. 7.6 настоящего Положения.

5.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам ДОО, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам ДОО, 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. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ**

6.1. Обращение, поступившее заведующему ДОО, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим, либо другим ответственным лицом с занесением в журнал и карточку личного приема.

6.3. Заведующий ДОО:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций, за исключением 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 предприятия и организации в соответствии с их компетенцией.

6.4. Учреждения, предприятия и организации по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДОО, рассматривающего 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 охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОО, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДОО.

6.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то это 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.

6.7. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель в коллективном письме не определён, ответ направляется первому из списка лиц, подписавших обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение. В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

6.8. Ответ на обращение, поступившее в ДОО по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.9. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДОО, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае.

6.10. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДОО и его заместителей устанавливается следующий:

- на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы ответственных лиц, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

6.11. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело.

6.12. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

## **7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

7.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДОО 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 даётся.

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 орган в соответствии с его компетенцией.

7.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.5. 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 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 даётся. 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 формируется 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 ДОО.

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 заведующего ДОО 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.

7.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию учреждения или заведующего ДОО, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **8. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

8.1. Обращения, поступившие заведующему ДОО, рассматриваются в течение **30** дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок (меньший) не установлен заведующим либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и

материалов, в том числе в электронной форме, заведующий 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. Личный приём граждан в ДОО проводится заведующим или лицом его замещающим. Информация о месте приёма, установленных днях и часах приёма доводится до сведения граждан. Приём проводится в соответствии с утверждённым графиком приёма.

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

9.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДОО, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

9.4. При устном обращении заведующий ДОО оформляет карточку личного приема гражданина установленного образца (Приложение №1), в которую заносится содержание обращения гражданина, а также резолюция ведущего приема, с поручением должностному лицу. 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

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 содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

10.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

10.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОО либо его заместителя, готовит ответ заявителю.

10.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим ДОО либо его заместителем. Заведующий вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

10.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

10.6. 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 ДОО.

10.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

-если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается заведующим ДОО.

## **11. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

11.1. Заведующий ДОО в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений.

11.2. Заведующий ДОО принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

## **12. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

12.1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается заведующего, либо другое ответственное лицо.

12.2. В номенклатуру вносится журнал регистрации по обращениям граждан, который оформляется в установленной форме (Приложение №2).

12.3. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет 5 лет. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

12.4. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

12.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

12.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.7. 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.



12.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОО или его заместитель.

### **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) заведующего ДОО 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, могут быть взысканы заведующим ДОО с данного гражданина по решению суда.

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА №\_\_\_\_\_.**

Дата приёма «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_ час. \_\_\_\_\_ минут

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для ответа \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Повторность обращения: Да/Нет

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должность)

Должностные лица, присутствующие при личном приёме:

Ф.И.О., должность \_\_\_\_\_

Ф.И.О., должность \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения:

Решение, принятое по устному обращению

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Даны устные разъяснения \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись гражданина)

(расшифровка подписи)

**Даны поручения:**

1. Ф.И.О., исполнителя \_\_\_\_\_

Содержание поручения \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

2. Ф.И.О., исполнителя \_\_\_\_\_

Содержание поручения \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приёма: Да/Нет

Дата регистрации " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Регистрационный номер \_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего приём \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля \_\_\_\_\_

