

**Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение
Детский сад № 99 комбинированного вида «Домовенок» г. Орск**

**462430 г. Орск, Оренбургская область
ул. Добровольского, 21 «А», тел. 8(3537)40-06-18, 40-13-43
*E-mail: orsk-mdou-99@yandex.ru***

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
муниципального дошкольного образовательного автономного учреждения
«Детский сад № 99 комбинированного вида «Домовенок» г. Орска»**

ПРИНЯТО
на Общем собрании учреждения
Протокол № 2
от 20. 04. 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий МДОАУ «Детский
сад № 99 «Домовенок» г. Орска»
_____ Телеш Н.Г.
Приказ № 14/1 от 02. 04. 2021 г.

X

подписано цифровой подписью
Телеш Н.Г.

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
муниципального дошкольного образовательного автономного учреждения «Детский
сад № 99 комбинированного вида «Домовенок» г. Орска»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МДОАУ «Детский сад № 99 «Домовенок» г. Орска» (далее - ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ДОУ и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в 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 обращений 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. 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Администрация ДОУ систематично 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.

1.7. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте).

1.8. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

- **предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МДОАУ «Детский сад № 99 «Домовенок» г. Орска»;

- **заявление** – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

- **жалоба** – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями администрации, педагогических или иных работников МДОАУ «Детский сад № 99 «Домовенок» г. Орска»;

- **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МДОАУ, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МДОАУ «Детский сад № 99 «Домовенок» г. Орска».

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения ДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ДОУ в сети интернет: детсад-99.рф

2.2. Почтовый адрес ДОУ: 462430 Оренбургская область, г. Орск ул. Добровольского 21а.

Телефоны для справок по обращению граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников ДОУ: 1 корпус 8(3537) 40-06-18, 2 корпус 8(3537) 37-46-80.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: orsk-mdou-99@yandex.ru.

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 462430 Оренбургская область, г. Орск ул. Добровольского 21а.

График работы: 07.00 – 19.00.

2.4. На официальном сайте ДОУ, в средствах массовой информации, на информационных стендах ДОУ должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения ДОУ;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта ДОУ;

- настоящий порядок.

2.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются: - лично в ДОУ;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в ДОУ;

- электронной почтой в ДОУ.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОУ либо должностным лицам.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

3.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.5. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ 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 содержится 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. 6.4, 6.8 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;

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

4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации ДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата.

4.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов. Приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе. К электронному обращению гражданин имеет право приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.3. Обращение, поступившее в администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

4.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДОУ или его заместителя, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное или электронное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию ДОУ письменные или электронные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения

граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

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

4.7. Письменное или электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДООУ, 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 пунктах 6.4 и 6.8. настоящего Положения.

4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.9. письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

5. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

5.1. Обращение, поступившее заведующему ДООУ, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал обращения граждан.

5.3. Заведующий ДООУ:

- 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 города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление и 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 города в соответствии с их компетенцией.

5.4. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу заведующего ДООУ, 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.

5.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДООУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего ДООУ и регистрируются в журнале.

5.6. 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 лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию ДООУ по информационным системам общего пользования или электронно, направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДООУ, который формирует дело, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

5.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДООУ 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 руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

5.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении, дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на обращения граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДООУ из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

6.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается заведующим ДООУ, принимается решение о списании данного обращения.

6.3. 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.

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий ДООУ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим ДООУ или заместителем.

6.6. 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. Решение о списании данного обращения и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

6.7. 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 ДОУ.

6.8. В случае если в письменном или электронном 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 ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.9. 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. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

7.1. Обращения, поступившие заведующему ДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения заявители уведомляются.

7.2. В исключительных случаях руководитель 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.

8. Организация работы по личному приему граждан

8.1. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается заведующим ДОУ. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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

8.4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина

на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

8.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Заведующий ДООУ, уполномоченное лицо осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению, и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10. Ответственность за нарушение настоящего Положения

10.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя при рассмотрении обращения по решению суда.

11.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее положение вступает в силу с момента издания приказа заведующего «Об утверждении «Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в МДОАУ «Детский сад № 99 «Домовенок» г. Орска».

12.2. Изменения в настоящее Положение могут вноситься в соответствии с действующим законодательством и Уставом МДОАУ «Детский сад № 99 «Домовенок» г. Орска».