

**ПРИНЯТО**

Общим собранием трудового  
коллектива МБДОУ  
ЦРР – Д/с № 82 «Мичээр»  
Протокол № \_\_\_\_\_  
от 201 \_\_\_\_\_

**СОГЛАСОВАНО**

Председателем Совета  
родителей  
МБДОУ ЦРР-Д/с № 82  
«Мичээр»  
Захарова А.А. Захарова

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий МБДОУ  
ЦРР – Д/с № 82 «Мичээр»  
Ю.И.  
Трофимова  
Пр. № 02/23 от 01.09.2016

**ПОЛОЖЕНИЕ****о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МБДОУ ЦРР – Д/с № 82 «Мичээр»****1. Общие положения.**

- 1.1. Работа с обращениями граждан в МБДОУ ЦРР – Д/с № 82 «Мичээр» осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», с Федеральным законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона № 29.06.2010г. № 126-ФЗ),
- 1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ЦРР – Д/с № 82 «Мичээр» (далее Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно; как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (detsad82@yaguo.ru).
- 1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:
- обращение граждан (далее обращение) – направленные в МБДОУ ЦРР – Д/с № 82 «Мичээр» (далее дошкольное учреждение), заявление или жалоба, а так же устное обращение;
  - предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;
  - заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании», недостатках в работе дошкольного учреждения, должностных лиц;
  - жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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.
- 1.6. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются Регламентом, Инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями заведующей ДОУ.

## 2. Право граждан на обращение

- 2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:
- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
  - обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;
  - обращений информационного характера в архивы, библиотеки, органы статистики и другие организации.
- 2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОУ либо должностным лицам.
- 2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 3. Порядок приема обращений граждан

- 3.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий дошкольного учреждения, также старший воспитатель и завхоз, которые регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).
- 3.2. Все обращения, поступающие в дошкольное учреждение, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.
- 3.3. Заведующий дошкольного учреждения либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) обязан организовать работу по рассмотрению обращений.
- 3.4. Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы соответствующие действующему законодательству.

## 4. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

- 4.1. При рассмотрении обращения в Администрацию ДОУ гражданин имеет право:
- 4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.
- 4.1.2. 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.
- 4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 8.4, 8.8 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.
- 4.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 4.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации 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.

## **5. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения**

5.1. В письменном обращении указывается наименование дошкольного учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, а так же фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения, ставится личная подпись обратившегося гражданина и дата.

5.2. В случае если в письменном обращении не указываются фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ передается лично в руки данного гражданина.

5.3. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении касаются работы дошкольного учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя дошкольного учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.

5.4. Письменное обращение рассматривается в течение 3-х дней с момента поступления.

5.5. Комиссия проводит проверку соответствия письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет руководителю дошкольного учреждения. При рассмотрении обращения председатель комиссии знакомит с итогами работы виновного (виновных лиц) который подписывает заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен».

5.6. Ответ на письменное обращение подписывается заведующим дошкольного учреждения.

5.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

## **6. Направление и регистрация письменных обращений**

6.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующей ДООУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

Все поступающие в администрацию ДООУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

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

6.5. Письменное 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.

6.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДООУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. 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 администрации, 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.

## **7. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов**

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

7.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей с занесением в журнал и карточку личного приема.

7.3. 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 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 города в соответствии с их компетенцией.

7.4. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу заведующей 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.

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

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

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

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

7.8. 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.

## **8. Порядок рассмотрения устных обращений и организация работы по личному приему граждан**

8.1. Устные обращения к заведующему дошкольного учреждения или к его заместителям поступают во время личной встречи и по телефону.

8.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

8.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.

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

8.5. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается руководителем.

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

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

8.8. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается).

8.9. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина, 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.

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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.11. Ответы о принятых мерах направляются заведующему ДООУ для подписания.

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

## **9. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан**

9.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

9.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.

9.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на итоговых педагогических совещаниях.

## **10. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

10.1. Обращения, поступившие в дошкольное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

10.2. Неправомерный отказ в прием и рассмотрение обращений граждан, нарушение сроков их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством РФ и могут быть обжалованы в суде.

## **11. Хранение материалов по обращениям граждан**

11.1. Делопроизводитель осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

11.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

11.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

11.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

11.5. 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.

11.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующая ДООУ, заместитель заведующей по УВР.