

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
города Нягани «Детский сад №3 «Теремок»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в МАДОУ г. Нягани «Д/с №3 «Теремок» (далее - Учреждение) является предметом регулирования обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и другими нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.

1.3. Настоящего Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Обращения, поступившее в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, а также график личного приема граждан размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет: <http://ds-teremok.edusite.ru/>.

2.2. Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения: 628181, Россия, ХМАО-Югра, город Нягань, улица Ветеранов, д. 1.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: terem-ok3@yandex.ru

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8 (34672) 9-72-12, в рабочие дни с 9:00 до 16:42, обеденный перерыв: с 12:00. до 12:30.

2.3. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение направленное в Учреждение:

- по телефону;
- в письменном виде по почте;
- электронной почтой;
- лично (в письменной и (или) устной форме).

2.4. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, фамилию, имя, отчество и должность руководителя Учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы, либо их копии.

3. Права гражданина и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращения

3.1. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.3. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, 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, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

3.4. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

3.6. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

4. Работа с устными обращениями граждан

4.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

4.2. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4.3. Устные обращения, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до заведующего для принятия решения и осуществления контроля за его разрешением.

5. Личный прием граждан в Учреждении

5.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждением и (или) его заместителем в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным заведующим Учреждением: вторник, четверг с 16:00 до 18:00.

5.2. В случае обращения гражданина к заведующему Учреждением по срочному с точки зрения гражданина вопросу, приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. Во время личного приема гражданин обращается устно, либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.5. В случае, если изложенные в 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Содержание письменного обращения заносится в журнал рассмотрения обращений граждан (Форма журнала рассмотрения обращений граждан, Приложение 1 к настоящему Положению). Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью Учреждения.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Работа с письменными обращениями граждан в Учреждении

6.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения граждан принимаются документоведем, в соответствии с требованиями делопроизводства.

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

6.3. Письменное обращение гражданина по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, перенаправляется в течении семи дней со дня его регистрации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

6.4. Письменное обращение рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации.

6.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, заведующий (заместитель заведующего) Учреждением вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.6. Регистрация письменных обращений, поступивших по электронной почте осуществляется документоведем, путем регистрации необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал рассмотрения обращений граждан.

6.7. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации обращений граждан.

6.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан направляются для рассмотрения заведующему Учреждением.

6.9. Обращения, рассмотренные заведующим Учреждением, передаются документоведе для регистрации резолюции в журнале регистрации обращений граждан и последующего направления обращения заместителю заведующего или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

6.10. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение

обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

6.11. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

6.12. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

6.13. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий Учреждением.

6.14. 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.

6.15. Оформленные надлежащим образом ответы передаются документоведу для отправки адресатам почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

6.16. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- письменное обращение не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение);

- 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение);

- 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).

7. Результаты рассмотрения обращений граждан

7.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении в (устной, письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

8. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

8.1. Заведующий Учреждением принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и осуществляет контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

8.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

8.3. Нарушения установленного Положения рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении должностных лиц Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан

ФОРМА ЖУРНАЛА
рассмотрения обращений граждан
в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
города Нягани «Детский сад №3 «Теремок»

№ п/п	Дата поступившего обращения	Входящий № документа, дата регистрации	Ф.И.О., адрес заявителя	Тема обращения	Тип обращения	Кому и когда направлено на рассмотрение	Срок выполнения, категория контроля	Отметка о выполнении			Примечание
								Исходящий №, дата выполнения	Результат рассмотрения	Кому и куда направлено	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12