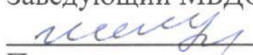


ПРИНЯТО:

Общем собранием работников МБДОУ ЦРР ДС №15  
протокол №6 от «10» декабря 2018г.

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий МБДОУ ЦРР ДС №15  
 И.П.Шелухина  
Приложение к приказу № 402  
от «29» декабря 2018г.

СОГЛАСОВАНО:

с учетом мнения Совета родителей

 /А.М.Смакота

Протокол №14 от 14.12.2018г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Центр развития ребенка-Детский сад №15 «Семицветик»

#### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Центр развития ребенка-Детский сад №15 «Семицветик» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с действующими нормативными документами:
  - ✓ Конституцией Российской Федерации;
  - ✓ Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г № 59-ФЗ;
  - ✓ Приказом федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 17.04.2007г № 1003 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки»;
  - ✓ Уставом МБДОУ ЦРР ДС №15.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в целях упорядочения действий и установления, общих правил при организации работы по рассмотрению жалоб, заявлений и предложений (далее – обращений) граждан, представителей юридических лиц в Учреждении.
- 1.3. Настоящее Положение определяет срок рассмотрения, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организацию личного приема граждан.
- 1.4. Настоящее Положение распространяется на обращения, полученные в письменной и устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.
- 1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:
  - 1.5.1. *Обращение* – предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенная в письменной или устной форме.
  - 1.5.2. *Предложение* – вид обращения рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, его должностных лиц.
  - 1.5.3. *Заявление* – вид обращения гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
  - 1.5.4. *Ходатайство* – вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса. Прав и т.д.;
  - 1.5.5. *Жалоба* – вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица законных прав и интересов.
  - 1.5.6. *Коллективное обращение* – обращение двух или более граждан, подписанное инициаторами коллективного обращения или путем сбора подписей.
- 1.6. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

## 2. Организация личного приёма граждан

- 2.1.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 2.1.2. Основные требования, предъявляемые к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц:
- 2.1.3. доступность для беспрепятственного обращения к заведующему Учреждения и его заместителям;
- 2.1.4. строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- 2.1.5. внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.
- 2.2. Необоснованный отказ в личном приёме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
- 2.3. Личный приём граждан осуществляется заведующим образовательной организации, его заместителями, главным бухгалтером, а также специалистами: старшими воспитателями, врачами, медицинскими сестрами, учителями-логопедами, учителями-дефектологами, педагогами-психологами, музыкальными руководителями, инструкторами по физической культуре по вопросам, входящим в их компетенцию.
- 2.4. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем и его заместителями устанавливаются согласно графику.
- 2.5. График приема граждан и представителей юридических лиц доводится до сведения через информационные стенды, официальный сайт Учреждения.
- 2.6. Иногородние посетители во всех случаях обращения принимаются заведующим Учреждения в день их обращения.
- 2.7. Приём граждан осуществляется в порядке их очередности.
- 2.8. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины, посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.
- 2.9. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.
- 2.10. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Заведующий вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.
- 2.11. По окончании всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:
  - 2.11.1. При очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки, предъявляет ответ в устной форме;
  - 2.11.2. При удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
  - 2.11.3. В случаях, если вопрос не относится к компетенции должностного лица, гражданину дается объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 2.12. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию должностного лица, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в сектор делопроизводства.
- 2.13. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю обеспечивается право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим обращение, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.
- 2.14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

### 3. Рассмотрение обращений граждан в письменной форме

- 3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать имя, отчество и фамилию должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы, какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, данные о месте жительства (пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.
- 3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы либо их копии. Граждане вправе обратиться с просьбой о направлении ответа на имя уполномоченного им лица.
- 3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о его месте жительства (пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.
- 3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.
- 3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- 3.6. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ и настоящим Положением в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть обращения. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.
- 3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение. Ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. То заведующий, его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.
- 3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных выше сведений.
- 3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждении с учётом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, заведующий образовательной организацией назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения обращения.
- 3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему это обращение,

сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- 3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированы, по возможности иметь ссылки на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов. В случае отказа в удовлетворении обращения - четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

#### **4. Устная форма обращения граждан**

- 4.1. Устные обращения поступают от граждан во время личного приема.
- 4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.
- 4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.
- 4.4. Устные обращения к педагогам (воспитателям, специалистам) группы детей с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно до 8.00, после 17.00. В остальное время в Учреждении организуется воспитательно-образовательный процесс с воспитанниками Учреждения, прерывать который запрещено.

#### **5. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан**

- 5.1. Должностные лица Учреждения обязаны:
- 5.1.1. Обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- 5.1.2. Принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- 5.1.3. Своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указать мотивы отклонения, разъяснить порядок обжалования принятых решений;
- 5.1.4. Проводить системный анализ и обобщение предложений, заявлений, жалоб граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- 5.1.5. Регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени, порядке личного приема.
- 5.2. Должностным лицам Учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

#### **6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан**

- 6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:
- 6.1.1. Приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- 6.1.2. В установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- 6.1.3. Создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении граждан;
- 6.1.4. Проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

#### **7. Сроки рассмотрения обращений граждан в Учреждении**

- 7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до 30 дней со дня их регистрации.
- 7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.
- 7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения

специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более чем на 30 дней с извещением обратившегося о сроках продления и обоснования данного изменения.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка, прочее) не снимает с заведующего Учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

## **8. Оставление обращения без рассмотрения**

8.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

8.1.1. обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

8.1.2. обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;

8.1.3. обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

## **9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданина**

9.1. Граждане вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## **10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан**

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Учреждения.

10.2. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также иные нарушения законодательства Российской Федерации об обращениях граждан, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **11. Ответственность граждан за содержание обращений**

11.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Учреждения не рассматриваются. Они могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за вынесенные оскорбления.

## **12. Контроль рассмотрения обращений граждан, принятых на личном приёме**

12.1. Контроль исполнения обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 7 настоящего Положения, надлежащего разрешения содержащихся в них вопросах.

12.2. Система контроля обеспечивает своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.