

УТВЕРЖДЁН

приказом заведующего МБДОУ № 21 г. Амурска

от 26.10.2016 № 261- Д

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан

в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 21 г. Амурска Амурского муниципального района Хабаровского края

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение призвано обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав на беспрепятственное обращение к заведующему детского сада МБДОУ № 21 г. Амурска с предложениями, заявлениями, жалобами, за реализацией и защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, как лично, так и через средства связи.

1.2. Правовую основу настоящего Положения составляют: Конституция РФ, Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановление Главы Амурского муниципального района от 12.05.2011 № 115 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Амурского муниципального района» и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотно­шения в данной сфере.

1.3. Обращения граждан поступают письменно (письмо, телеграмма, электронная почта, электронная приёмная) и устно (телефон, личный прием) в виде заявлений, предложений и жалоб.

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (далее - обращение) - направленные должно­стному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное об­ращение гражданина к должностному лицу;

ПРЕДЛОЖЕНИЕ - рекомендация гражданина по совершенствованию нор­мативных правовых актов, деятельности Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 21 г. Амурска Амурского муниципального района Хабаровского края.

ЗАЯВЛЕНИЕ - просьба гражданина 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 должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц;

ЖАЛОБА - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушен­ных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных инте­ресов других лиц;

КОЛЛЕКТИВНОЕ ОБРАЩЕНИЕ - обращение двух или более граждан.

ПОВТОРНОЕ ОБРАЩЕНИЕ - обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в случае если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения данного обращения, установленный федеральным законодательством, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 21 г. Амурска Амурского муниципального района Хабаровского края (далее учреждение) осуществляется заведующим учреждения, должностными лицами и другими работниками, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.5. Организация работы с обращениями граждан в учреждение возложена на специалиста отдела кадров.

1.6.Основными принципами организации деятельности с устными и письменными обращениями граждан в учреждение являются демократичность, законность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота рассмотрения обращений граждан.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.8. В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.9. Рассмотрение обращений граждан в учреждение осуществляется бесплатно.

**2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ.**

2.1. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в кабинет заведующего учреждения.

2.2. Письменные обращения, как правило, должны содержать следующую информацию: кому адресовано письмо, изложение существа обращения, сведения, по которым можно устанавливать личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

2.3. Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки, и т.п.) денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются (составляется акт с 3 -подписями: заместителя заведующего и специалистов учреждения).

2.4. Акт также составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения.

2.5. Письменные обращения регистрируются в соответствующем журнале в день их поступления. В правом нижнем углу первого листа проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.6. На копии обращения, по просьбе гражданина, пишется слово «Принято» с указанием даты и подписи специалиста, принявшего обращение лично.

2.7. Обращения перенаправляются по принадлежности в течение 7 дней, с уведомлением гражданина о направлении его обращения на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

2.8. Письменные обращения проверяются специалистом ответственным за работу с обращениями граждан на повторность, в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущих рассмотрений.

2.9. Письменные обращения с проектом резолюции передаются на рассмотрение заведующему учреждения, после чего направляются исполнителю.

 2.10. В случае необходимости заявители должны предоставить дополнительную информацию, доказательства (любые достоверные фактические данные) или указать место их нахождения.

2.11. При официальном запросе, специалисты обязаны предоставить документы и другие материалы в качестве доказательства в 15- дневный срок для объективного разрешения вопроса.

2.12. Обстоятельства, которые признаны общеизвестными, не доказываются.

2.13. Факты, установленные вступившим в законную силу решением или приговором суда, не подлежат повторному доказательству.

2.14. Ответ на обращение подписывается заведующим учреждения, а при его отсутствии заместителем заведующего.

2.15. Ответ на обращение, поступившее в учреждение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо самому гражданину, обратившемуся в учреждение.

**3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Обращения граждан направляются исполнителям не позднее чем в 5­дневный срок со дня регистрации.

3.2. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.3. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации.

3.4. Срок рассмотрения обращений требующих специальной проверки, востребования дополнительных материалов, либо принятия других мер может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В этом случае необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения гражданина и орган государственной власти, должностное лицо, направившее данное обращение по компетенции (если такое имеется).

3.5. Обращения, касающиеся вопросов прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно и должны быть завершены в сроки, установленные действующим законодательством.

**4. РАБОТА С НЕКОТОРЫМИ ВИДАМИ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Ответ не дается на письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Обращение регистрируется и за подписью заведующего учреждения списывается «в дело».

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

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

4.3.Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.4.Ответ на обращение не дается, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. В случае, если 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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ЗАВЕДУЮЩЕГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

5.1. Прием граждан по личным вопросам заведующий учреждения осуществляет каждый вторник с 13.00 до 15.00 часов; четверг с 15.30 до 17.30.

**5.2.** Во время приема заполняется регистрационный журнал устных обращений граждан, где указывается дата приема, содержание просьбы, заявления, жалобы, отмечается повторное обращение.

5.3. По итогам приема в журнале делается отметка приема и контроле исполнения.

5.4. 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 журнале.

В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Контроль за исполнением поручений с личного приема заведующего учреждения осуществляет специалист, которому поручено данное разбирательство.

5.6. Оригинал письменного обращения гражданина направляется исполнителю с резолюцией заведующего учреждения.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

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

УТВЕРЖДЕНА

приказом заведующего МБДОУ № 21 г. Амурска

от 26.10.2016 № 261-Д

|  |
| --- |
| **Форма обращения** |
|  |
|   |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Имя отправителя \*: |  |
| E-mail отправителя \*: |  |
| Web-site: |  |
| Тема письма: |  |
| Текст сообщения \*: |  |
| Оценка сайта: |  |

|  |
| --- |
|  |
| Код безопасности \*: | http://amurskdou21.ucoz.ru/secure/?k=8956535940683503081;s=mail;tm=1477551084 |
|  |