

Согласовано
Советом ДОУ
Протокол №1 от 09.01.2020 г.

«Утверждаю»
Заведующий МБДОУ №18 п.г.т. Мурманши
Пронина И.А.
Приказ от 09.01.2020 г. № 2



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО ДОШКОЛЬНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ №18 П.Г.Т. МУРМАШИ
КОЛЬСКОГО РАЙОНА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(МБДОУ №18 П.Г.Т.МУРМАШИ).**

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Муниципального бюджетного образовательного учреждения №18 п.г.т. Мурманши Кольского района мурманской области (далее – ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.11.2017 г. № 355 «О внесении изменений в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»
- 1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведётся в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 01.06.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Уставом ДОУ и настоящим Положением.

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями жалобами в письменной и устной форме. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

- 1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Право граждан на обращение.

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

3. Требования к письменному обращению.

- 3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование ДОУ: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- 3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.

- 3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДООУ.

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

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

3.9. Запрещается обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

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

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

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

3.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДООУ. Кроме того, на поступившее в ДООУ обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.14. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в ДООУ, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.16. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.17. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный, компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается

прочтению.

3.18. В случае, если 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей.

4.1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в ч. 1.1. ст.12 ФЗ №59-ФЗ.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

4.1.1. В исключительных случаях заведующий ДООУ 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.

4.2. В случае поступления в ДООУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.3. В соответствии с Протоколом Общего собрания работников МДООУ детский сад №18 от 24.09.2016г. №2 отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

5. Организация работы по личному приему граждан

5.1. График и порядок личного приема граждан в ДООУ устанавливается заведующим.

5.2. Приличном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

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

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.

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

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

6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

6.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

6.2. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДОУ.