

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА НИЖНЕВАРТОВСКА ДЕТСКИЙ САД №17
«ЛАДУШКИ»
(МАДОУ города Нижневартовска ДС №17 «Ладушки»)**

Согласовано
Председатель профкома
_____ М.Ю.Гончарская
протокол № 4 от 10.01.2022г.

Утверждено:
Заведующий МАДОУ города
Нижневартовска ДС №17 «Ладушки»

_____ Я.В. Полятыкина

Приказ № 7 от 10.01.2022 г.

Регистрационный № 1
от 10.01.2022 г.

КОПИЯ ВЕРНА

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МАДОУ г. Нижневартовска ДС № 17 «Ладушки»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года, принятого Государственной Думой 21 апреля 2006 года и одобренного Советом Федерации от 26 апреля 2006 года.

1.2. Настоящее Положение разработано в целях упорядочения рассмотрения обращений граждан по вопросам работы муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения № 17 «Ладушки», обеспечения возможности гражданам города обращаться к администрации дошкольного учреждения по личным вопросам и вопросам деятельности дошкольного учреждения.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляют ответственные работники муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения №17 на основании приказа руководителя.

1.4. Прием граждан по личным вопросам осуществляет руководитель и его заместители.

1.5. Настоящее Положение действует до замены его новым в связи с изменениями законодательства по обращению граждан.

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 ДООУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. При рассмотрении обращения в администрацию ДООУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы 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, если в указанных документах и материалах не содержатся персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Подготовка к приему граждан.

3.1. Для проведения приема граждан по личным вопросам и рассмотрения обращений и предложений в дошкольном учреждении составляется график приема руководителя и его заместителей, а также утверждается перечень вопросов, находящихся в компетенции заместителей.

3.2. Делопроизводитель дошкольного автономного образовательного учреждения составляет график приема граждан по личным вопросам, регистрирует

поступление письменных обращений граждан, готовит обоснованные ответы.

3.3. Администрация дошкольного учреждения ведет необходимую документацию по регистрации обращения граждан в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3.4. Делопроизводитель проводит подбор необходимой информации для рассмотрения обращений, при повторных обращениях подбирает все имеющиеся материалы по делу (обращению), ведет делопроизводство.

3.5. Каждое обращение, предложение регистрируется в журналах устного или письменного приема, а также ведется учетная карточка приема граждан установленного образца.

4. Требования к письменному обращению.

4.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование ДООУ; фамилию, имя, отчество заведующего ДООУ; свою 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.

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

4.3. Обращение, поступившее в администрацию ДООУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

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

4.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в верхнем левом углу первого листа.

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

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ДООУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.8. Заведующий ДООУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам

ДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5. Порядок рассмотрения обращений граждан, подготовка ответов.

5.1. Администрация дошкольного учреждения ведет прием граждан по графику. Информация о месте приема, днях и часах приема доводится до сведения родителей через информационный стенд, помещенный в холле 1 этажа здания МА ДОУ ДС №17 «Ладушки».

5.2. Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

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

5.4. Заведующий ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением материалов 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 организации города в соответствии с их компетенцией.

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

5.6. 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 ДОУ по информационным системам общего пользования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию ДОУ.

5.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему ДОУ.

5.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего ДОУ устанавливается следующий: на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его

служебного телефона, а также проставляются фамилии сотрудников, участвовавших в подготовке ответа.

5.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись заведующего. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

6.1. 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 дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

6.3. 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.6. 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 ДООУ 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.

6.7. В случае поступления заведующему ДООУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п. 5

настоящего Положения на официальном сайте ДООУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта ДООУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.8. 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.

6.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

7. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей.

7.1. Письменное обращение, поступившее заведующему ДООУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 7.2. настоящего Положения.

7.2. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается **в течение 20 дней** со дня регистрации письменного обращения.

7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.п. 4.8, п 4 настоящего Положения, руководитель ДООУ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Этапы работы с обращениями граждан.

8.1. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие этапы:

- прием и регистрацию обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- подготовка и оформление ответов на обращения;
- контроль над рассмотрением обращений.

9. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

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

9.2. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего ДОУ, готовит ответ заявителю.

9.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

9.4. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДОУ.

10. Ведение делопроизводства.

10.1. Делопроизводитель два раза в год анализирует характер, количество и результаты обращений, готовит аналитическую справку, результаты обращений граждан доводит до сведения сотрудников ДОУ.

10.2. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.3. 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.

10.4. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.5. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.6. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОУ.

Исполнитель:
делопроизводитель Коломиец Г.К.