

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ ДС
«Родничок» г.Волгодонска

М.Н. Хлоповских
Приказ от 09.01.2023г. № 23

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детский сад «Родничок» г.Волгодонска

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных и устных обращений и приема граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Родничок» г.Волгодонска разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных и устных обращений и приема граждан (далее - обращения) и правил ведения делопроизводства по обращениям в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад «Родничок» г.Волгодонска (далее - МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска).

1.2. В МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в её ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Уставом МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска и настоящим Положением.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем ДОУ или лицом его заменяющим.

1.4. Работники ДОУ, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов деятельности МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

- 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 ДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно распорядительные, административно — хозяйственные функции ДОУ.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

3.1. Почтовый адрес МБДОУ ДС «Родничок» г. Волгодонска для направления письменных обращений: 347381 Ростовская обл., г. Волгодонск, ул. 30 лет Победы, д.8.

3.2. Режим работы МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска:

Понедельник - пятница с 06:30ч до 18:30ч.

Суббота, воскресенье — выходные дни.

График работы руководителя:

Понедельник- пятница - с 08:00ч до 16:30ч.

Прием по личным вопросам: вторник - с 14:00ч до 16:00ч, четверг - с 09:00ч. до 10:00ч.

Перерыв на обед с 13:00ч до 13.30ч.

По экстренным вопросам прием производится в рабочем порядке во все дни рабочей недели.

3.3. Телефон оперативного реагирования МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска для приема обращений по неотложным вопросам: заведующий - 8 (8639) 22-75-78.

3.4. Сведения о месте нахождения МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска в сети «Интернет»: <http://rodnichok-ds.ru/>.

3.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска.

3.6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска: <http://rodnichok-ds.ru/>.

На информационном стенде МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска размещается следующая обязательная информация:

- режим работы МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- почтовый адрес МБДОУ ДС «Родничок» г. Волгодонска;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

3.7. Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы; при обращении в устной форме;
- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя;

- не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;
- высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; запрашиваемая информация:
- относится к информации ограниченного доступа;
- неоднократно предоставлялась заявителю;
- не относится к деятельности МБДОУ ДС «Родничок» г. Волгодонска.

3.8. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в МБДОУ ДС «Родничок» г. Волгодонска.

3.9. Срок регистрации обращения — в течение 3 дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

3.10. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ ДС «Родничок» г. Волгодонска, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае (необходимости) в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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

5. Направление и регистрация письменного обращения

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

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении

вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.4. МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.6. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее в МБДОУ и ДС «Родничок» г.Волгодонска, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 11.3 раздела 11, руководитель ДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения ДОУ гражданин имеет право:

7.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

7.2. 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.

7.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

7.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

8.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска с критикой деятельности ДОУ или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.2. 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.

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

9.1. Обращение, поступившее в ДОУ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению,

9.2. В случае необходимости ДОУ может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

10.1. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска, подлежит обязательному рассмотрению.

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

10.3. Заведующий МБДОУ ДС «Родничок» г. Волгодонска:

- 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.

10.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего и регистрируются в журнале.

10.5. 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 МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

10.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего МБДОУ ДС «Родничок» г. Волгодонска 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.

10.8. 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.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

11.1. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

11.3. МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска 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.

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

11.5. 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, руководитель ДОУ 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 ДОУ. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.6. 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.

11.7. 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 МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска.

11.8. 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 должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

11.9. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте 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.

12. Личный прием граждан

12.1. Личный прием граждан в МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска проводится заведующим или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

12.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

12.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

13. Организация делопроизводства

13.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска.

13.2. Заведующий МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска организует ведение журнала регистрации по обращениям граждан.

13.3. Заведующий МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

13.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска.

13.5. 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.

13.6. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

13.7. Хранение дел у исполнителей запрещается.

13.8. 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.

13.9. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска.

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

МБДОУ ДС «Родничок» г.Волгодонска в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.