

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 96 общеразвивающего вида»
г. Сыктывкара**

ПРИНЯТО на общем собрании трудового коллектива протокол № 1 от «02» февраля 2017 г.	УТВЕРЖДАЮ Заведующий МБДОУ «Детский сад № 96» _____ И. Н. Игушева Приказ № 45/1 от «02» февраля 2017 г.
--	--

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 96 общеразвивающего вида» г. Сыктывкара (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию Учреждения.
- 1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию Учреждения ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом Учреждения и настоящим Положением.
- 1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.
- 1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
- 1.5. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, устанавливаются Регламентом, Положением по документированию, приказами, распоряжениями заведующего Учреждения.
- 1.6. Администрация систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.
- 1.7. Положение вступает в силу с момента издания приказа об утверждении положения и действует до внесения изменения.
- 1.8. Положение считается пролонгированным на следующий период, если нет дополнений и изменений.

II. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

- 2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:
- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
 - обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
 - обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями;
 - обращений информационного характера в архивы, библиотеки, органы статистики и другие организации.
- 2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию либо должностным лицам.
- 2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.
- 2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.
- 2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- 3.1. **Обращение** гражданина, направленное в администрацию письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:
- Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности Администрации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;
- 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 администрации или критика ее деятельности;
- Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

IV. ПРАВА И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ

- 4.1. При рассмотрении обращения в Администрацию гражданин имеет право:
- 4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.
- 4.1.2. 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 сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 8.4, 8.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- 4.1.4.Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 4.2.Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

V. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

- 5.1.В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации, а также 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.
- 5.2.В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.
- 5.3.Обращение, поступившее в Администрацию по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

VI. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 6.1.Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 6.2.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа.
- 6.3.Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.
- 6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п.8,4, 8.8 настоящего Положения.
- 6.6.Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 6.7.В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

VII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ

- 7.1.Обращение, поступившее заведующему, подлежит обязательному рассмотрению.
- 7.2.Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующей с занесением в журнал и карточку личного приема.

7.3.Заведующий:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением 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 предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

7.4. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу заведующего, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

7.6. 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 по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

7.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего и его заместителей устанавливается следующий:

- на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

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

7.10. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

VIII. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Обращения граждан, поступившие заведующему из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

8.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается заведующему, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

8.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

- 8.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 8.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заведующий вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим или его заместителем.
- 8.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующей или первым заместителем.
- 8.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.
При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.
Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 заведующей ДОУ.
- 8.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 8.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

IX. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

- 9.1. Обращения, поступившие заведующему рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.
- 9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.10 настоящего Положения, руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 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.

X. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

- 10.1. График и порядок личного приема граждан в Учреждении устанавливается руководителем.
- 10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

- 10.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
- 10.4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается).
- 10.5. На каждое обращение оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.
- 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.
- 10.6. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).
- 10.7. Ответы о принятых мерах направляются заведующему или его заместителю для подписания.
- 10.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

XI. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТАВЛЕННЫМИ НА КОНТРОЛЬ.

- 11.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.
- 11.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».
- 11.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего либо его заместителя, готовит ответ заявителю.
- 11.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются заведующим либо его заместителем. Заведующим вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».
- 11.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.
- 11.6. 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.
- 11.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:
- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
 - в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
 - ответ заявителю подписывается руководителем;
 - к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

ХII. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 12.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего о нарушениях исполнительской дисциплины.
- 12.2. Заведующий принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 12.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

ХIII. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

- 13.1. Специалист по кадрам осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 13.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.
- 13.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.
- 13.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.
- 13.5. 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.
- 13.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 13.7. 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.
- 13.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий или его заместитель.

ХIV. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ.

- 14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) заведующего при рассмотрении обращения по решению суда.
- 14.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы заведующим с данного гражданина по решению суда.

