



Администрация городского округа закрытое административно-территориальное образование город Заозерск Мурманской области

Муниципальное казенное учреждение
«Управление образования, культуры, спорта и молодежной политики
ЗАТО город Заозерск»

**муниципальное дошкольное образовательное учреждение
детский сад комбинированного вида № 2 «Радуга»
(ДОУ № 2)**

ПРИНЯТО
общим собранием трудового коллектива
Протокол № 6 от 28.08.2023 г.



УТВЕРЖДЕНО
заведующая ДОУ № 2
Г.А. Розмологова
приказ № 01-08/89 от 01.09.2023 г.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших
в муниципальное дошкольное образовательное учреждение
детский сад комбинированного вида № 2 «Радуга»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение), поступивших в муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 2 «Радуга» (далее – ДОУ № 2) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

1.2. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, телеграфу и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, учреждений,

предприятий, подписанные их руководителями или 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. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующей ДООУ № 2 или её заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением

1.6. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

– обращение гражданина (далее - обращение) - направленные заведующей или другому должностному лицу ДООУ № 2 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 в ДООУ № 2.

– предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДООУ № 2, нормативно - правовых актов учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы;

– 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 ДООУ № 2 и должностных лиц, либо критика деятельности ДООУ № 2 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 представителя ДООУ № 2 либо выполняющее организационно - распорядительные, административно-хозяйственные функции в ДООУ № 2.

1.7. 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 обращение вопросов.

1.8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ДООУ № 2 или к должностному лицу с критикой деятельности ДООУ № 2 или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.9. Администрация ДООУ № 2 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.

2. Право граждан на обращение, права граждан при рассмотрении обращения, гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в письменной форме в администрацию ДООУ № 2 либо должностным лицам.

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. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ДООУ № 2 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 сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном пунктом 6.7. настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

– обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ДООУ № 2 с критикой деятельности ДООУ № 2 или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.7. 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.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в ДООУ № 2 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Направление и регистрация письменного обращения, сроки рассмотрения письменного обращения

4.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДООУ № 2.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ № 2, 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, за исключением случая, указанного в пункте 6.4. настоящего Положения.

4.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 6.4. настоящего Положения.

4.5. 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.

4.6. ДООУ № 2 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.

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

4.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.7. настоящего Положения невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, 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.

4.9. Письменное обращение, поступившее в ДООУ № 2 в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 5.4. настоящего Положения руководитель ДООУ № 2, 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.

5. Рассмотрение обращения

5.1. Обращение, поступившее в ДООУ № 2 в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. В случае необходимости рассматривающие обращение ДООУ № 2 может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

5.3. ДООУ № 2:

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

5.3.2. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.3.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.3.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения.

5.3.5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. ДООУ № 2 по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.5. Ответ на обращение подписывается руководителем ДООУ № 2, либо уполномоченным на то лицом.

5.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДООУ № 2

в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДООУ № 2 в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ДООУ № 2 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 с соблюдением требований пункта 2.7. настоящего Положения на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.7. Ответы должны быть аргументированными, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации.

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. Заведующая ДООУ № 2 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, заведующая ДОУ № 2 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.

6.7. В случае поступления в ДОУ № 2 письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п.5.9. настоящего Положения на официальном сайте ДОУ № 2 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.

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 ДОУ № 2.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в ДОУ № 2 проводится заведующей или исполняющим обязанности заведующей. Информация об установленных для приема днях и часах помещается на официальном сайте ДОУ № 2 с целью доведения до сведения населения.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующей ДОУ № 2, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.4. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации приема граждан. 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 регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

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

7.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Заведующая канцелярией в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующую ДОУ № 2 о нарушениях исполнительской дисциплины.

8.2. Заведующая ДОУ № 2:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, и с участием гражданина, направившего обращения;
- принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

8.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

9.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя при рассмотрении обращения по решению суда.

9.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Заведующая канцелярией:

- осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан;
- вносит в номенклатуру дела, регламентирующие работу с устными и письменными обращениями граждан;
- несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан.

10.2. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении или невозможности исполнения с указанием причин, дата и личная подпись должностного лица. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

10.3. Предложения, заявления, жалобы граждан и документы, связанные (с их рассмотрением хранятся в организации 5 лет, предложения, письма творческого характера, о серьезных недостатках и злоупотреблениях – постоянно). В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с момента регистрации последнего обращения. В необходимых случаях экспертной комиссией ДОУ № 2 может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

Срок хранения журнала регистрации обращений граждан – 5 лет (статья 72-в Перечня), журнала личного приема граждан – 3 года (статья 75-а Перечня) после их окончания.

10.4. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с Перечнем.

10.5. Хранение обращений граждан и документов по их рассмотрению у исполнителей запрещается.