

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 38 (далее – детский сад) должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником детского сада может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

 **1.4.** Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленные должностному лицу детского сада в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности детского сада;

3) 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 коллектива детского сада, либо критика деятельности работников детского сада;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Повторными**считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными**считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

**2. Организация делопроизводства**

**2.1**. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт заведующий детским садом. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несёт делопроизводитель.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется заведующим детским садом.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется старшим воспитателем, старшей медсестрой, завхозом, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

**2.4.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в детский сад делопроизводителем, в журнале обращения граждан.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующего детским садом передаются на исполнение специалисту.

**2.6.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего детским садом, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.8.** В исключительных случаях заведующий детским садом вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.9.** Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

**3.1**. При рассмотрении обращения должностным лицом 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;
* 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;
* 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;
* обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

**4.1.** Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

**4.2.** 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.

**5. Требования к письменному обращению**

**5.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

**5.2.** В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**5.3.** Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](file:///H%3A%5C%D0%94%D0%B8%D1%80%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80%5C3%20%D0%9D%D0%9E%D0%A0%D0%9C%D0%90%D0%A2%D0%98%D0%92%D0%AB%20%D0%A8%D0%9A%D0%9E%D0%9B%D0%AB%2C%20%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A3%D0%94%D0%90%D0%A0%D0%A1%D0%A2%D0%92%D0%95%D0%9D%D0%9D%D0%AB%D0%95%5C%D0%97%D0%90%D0%9A%D0%9E%D0%9D%20%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BA%D0%B5%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%BC%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD.doc#Par97), установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**6. Рассмотрение обращения**

**6.1**. Поступившее письменное обращения регистрируются в «Журнале регистрации письменных обращений граждан».

**6.2.** В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется отметка о получении. В случае если место, предназначенное для отметки, занято текстом письма, отметка о получении может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

**6.3.** При регистрации в «Журнал регистрации заявлений и обращений граждан» вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;

- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);

- данные о наличии приложений.

**6.4.** Датой поступления считается дата, указанная в отметке о получении.

**6.5.** Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

**6.6.** Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации.

**6.7**. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

заведующий детским садом при рассмотрении обращений граждан обязан:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**6.8.** В процессе рассмотрения обращения по существу заведующий детским садом вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в других органах, организациях, учреждениях;

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном   законодательством Российской Федерации порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

**6.9.** Ответ на обращение подписывается заведующим детским садом;

**6.10**. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет исполняться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, регистрационный номер.

**6.11**. Ответ на обращение подписывается заведующим детским садом;

**6.12.** Ответ на обращение, поступившее в детский сад № 38 в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

**7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**7.1.** 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.

**7.2.** 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.

**7.3.**  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.

**7.4.** 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, 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.

**7.5.** 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.

**7.6.** 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.

**8. Личный приём граждан**

**8.1.** Личный прием граждан осуществляется заведующим детским садом и лицами его заменяющими. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**8.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**8.3.** Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

**8.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

**8.5.** 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**8.6.** В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**9. Контроль над исполнением письменных обращений граждан**

**9.1.** Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**9.2.** Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается заведующим детским садом.

**10. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

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

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

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.