Утверждено
приказом МБДОУ
Теплостанского детского сада
от 26.07.2021 года № 66

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТЕПЛОСТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД СЕЧЕНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», и регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Теплостанский детский сад Сеченовского муниципального района (далее-МБДОУ Теплостанский детский) и к должностным лицам МБДОУ Теплостанский детский сад ».

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия

В настоящем Положении отдельные термины и понятия имеют следующее значение:

обращение гражданина - направленное в МБДОУ Теплостанский детский сад или должностному лицу МБДОУ Теплостанский детский сад в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МБДОУ Теплостанский детский сад или должностному лицу МБДОУ Теплостанский детский сад ;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 органов местного самоуправления 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 представителя организации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в образовательной организации.

Статья 2.Право граждан на обращение в Учреждение и к должностным лицам

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МБДОУ Теплостанский детский сад и к его должностным лицам.
2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
3. Наряду с установленным Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» порядком подачи обращений граждан, обращение в МБДОУ Теплостанский детский сад , к должностному лицу может быть передано телеграммой, подано в письменном виде непосредственно должностным лицам МБДОУ Теплостанский детский сад при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, а также направлено по почте, направлено в форме электронного документа.
4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Статья 3. Сфера действия настоящего Положения

1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

1) обращений, которые связаны с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется специальными актами законодательства Российской Федерации;

2) обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами;

3) обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами, законами Нижегородской области.

Глава 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МБДОУ ТЕПЛОСТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД

Статья 4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения МБДОУ Теплостанский детский сад или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 закономтайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Статья 5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБДОУ Теплостанский детский сад или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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.

Статья 6. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, 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.

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

3. Обращение, поступившее в МБДОУ Теплостанский детский сад или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

Статья 7. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в то учреждение или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Прием обращений, поступивших в письменной форме, осуществляется лицом, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан и ведение личного приема граждан (далее - уполномоченное лицо).

3. Лицо, ответственное за регистрацию письменных обращений граждан и ведение личного приема граждан:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма.

4. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя уполномоченное лицо по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличии копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

5. Прием обращений в форме электронного документа осуществляется должностным лицом МБДОУ Теплостанский детский сад . Поступившее в форме электронного документа обращение должностное лицо распечатывает на бумажном

носителе и передает на регистрацию лицу, ответственному за регистрацию письменных обращений граждан и ведение личного приема граждан.

6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ Теплостанский детский сад или должностному лицу в Журнале регистрации письменных обращений (Приложение 1).

При регистрации на обращении проставляется отметка (штамп), в которой указывается входящий номер и дата регистрации.

В Журнале регистрации письменных обращений указывается:

-регистрационный номер;

-фамилия, имя, отчество (последнее- при наличии) заявителя в именительном падеже и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение либо уведомление о переадресации обращения. Если обращение подписано двумя или более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным и регистрируется в общем порядке;

-отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма). Если письмо переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, указывается дата и исходящий номер сопроводительного письма;

-определяется тематика обращения, выявляются поставленные заявителем вопросы.

7. Гражданин вправе получить в МБДОУ Теплостанский детский сад устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

8. Зарегистрированные уполномоченным лицом обращения направляются должностным лицам МБДОУ Теплостанский детский сад в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 16:00 часов текущего дня.

9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ Теплостанский детский сад или должностного лица, 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 части 4 статьи 10 настоящего Положения.

10. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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 части 4 статьи 10 настоящего Положения.

11. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующим должностным лицам.

12. МБДОУ Теплостанский детский сад или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой 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.

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

14. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, 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 порядкев суд.

Статья 8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в МБДОУ Теплостанский детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости МБДОУ Теплостанский детский сад или должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Статья 9. Рассмотрение обращения

1. МБДОУ Теплостанский детский сад или должностное лицо:

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

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;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 10 настоящего Положения;

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.

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу МБДОУ детский сад «Малыш» или должностного лица, в том числе уполномоченного по защите прав предпринимателей в Нижегородской области, 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.

3. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ Теплостанский детский сад, либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ Теплостанский детский сад или должностному лицу 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.

Статья 10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.

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.

3. МБДОУ Теплостанский детский сад или 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.

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.

5. 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, заведующий МБДОУ Теплостанский детский сад , 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 одно и то же учреждение (МБДОУ Теплостанкий детский сад) или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Статья 11. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в МБДОУ Теплостанский детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. Обращения граждан по вопросам организации отдыха и оздоровления детей и жалобы на воспитателей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

Статья 12. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в МБДОУ Теплостанский детский сад проводится заведующим МБДОУ Теплостанский детский сад и уполномоченными на то лицами.

2.Организацию личного приема граждан в МБДОУ Теплостанский детский сад осуществляет должностное лицо, уполномоченное на организацию личного приема.

3. Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте МБДОУ Теплостанский детский сад , а также на информационном стенде в МБДОУ Теплостанский детский сад .

4. Прием граждан в МБДОУ Теплостанский детский сад ведется по предварительной записи и в соответствии с графиком работы.

5. Должностное лицо, уполномоченное на организацию личного приема, осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

6. По решению должностного лица, либо лица, исполняющего его обязанности, к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные уполномоченные лица.

7. В случае невозможности проведения приема должностным лицом либо лицом, исполняющим его обязанности, по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.), указанный прием проводят уполномоченные лица.

8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно Приложению 2 к настоящему Положению.

9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

10. 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.

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

12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ Теплостанский детский сад или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Статья 13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

2. МБДОУ Теплостанский детский сад и 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.

Статья 14. Порядок хранения рассмотренных обращений

1. Дела, формируемые по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел хранятся в течение 5 лет.

2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

Статья 15. Ответственность за нарушение настоящего Положения

1. Лица, виновные в нарушении требований настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Статья 16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

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

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

Приложение 1
к Положению о порядке и сроках
рассмотрения обращений граждан в
муниципальном бюджетном дошкольном
образовательном учреждение Теплостанский
детский сад Сеченовского муниципального
района Нижегородской области

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МБДОУ ТЕПЛОСТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД

Регистрационный номер, дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Откуда поступило обращение	Краткое содержание обращения	Резолюция должностного лица, дата	Ответственный исполнитель роспись в получении, дата получения	Результат рассмотрения исх.номер, дата направления ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МБДОУ ТЕПЛОСТАНСКИЙ ДЕТСКИЙ САД

Регистрационный номер, дата регистрации	Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, место работы	Краткое содержание вопроса	Резолюция должностного лица, дата	Ответственный исполнитель роспись в получении, дата получения	Результат рассмотрения исх.номер, дата направления ответа заявителю	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 2
к Положению о порядке и сроках
рассмотрения обращений граждан в
муниципальном бюджетном дошкольном
образовательном учреждение Теплостанский
детский сад Сеченовского муниципального
района Нижегородской области

Карточка личного приема граждан №_____

«____»_____20___г.

(дата приема)

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

_____
_____
_____

Фамилия, имя, отчество гражданина:

_____
_____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

_____
_____
_____

Место работы гражданина, должность:_____
_____

Краткое содержание вопроса:_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

_____
_____
_____
_____
_____

Подпись лица, ведущего прием, дата:_____