|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО  Заведующая МДОУ Старомайнский д/с №5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_              О.В.Заббарова  Приказ от «01»  июля 2016 г. №  47 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке  рассмотрения обращений граждан в администрацию**

**Муниципального  дошкольного образовательного учреждения**

**Старомайнский детский сад №5 общеразвивающего вида**

**1.Общие  положения**

1.1.Настоящее  Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Муниципального  дошкольного образовательного учреждения Старомайнский детский сад №5 общеразвивающего вида (далее – ДОУ)  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   ДОУ.

1.2. Организация  работы  с обращениями граждан в администрацию ДОУ  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  ДОУ 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. 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.

1.6.Администрация ДОУ 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**

2.1. Граждане  имеют  право  обращаться  лично,  в установленной  форме,  а также  направлять  индивидуальные  и коллективные  письменные  обращения в администрацию  ДОУ либо  должностным  лицам.

2.2. Граждане  реализуют  право на  обращение свободно  и добровольно,  не  нарушая  прав 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 ДОУ гражданин  имеет  право:

- Представлять  дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- 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 обращение вопросов,  за исключением  случаев,  указанных  в п.п.5.4,  5.8  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.

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

**3. Требования  к  письменному  обращению**

3.1. В письменном обращении граждан  в обязательном  порядке  указывается наименование  администрации,  либо фамилия,  имя, отчество  соответствующего  должностного лица  или его  должность в администрации  ДОУ,  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.

3.2. 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.

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

3.4. Гражданин  направляет  свое  письменное  обращение  непосредственно  на имя  заведующей ДОУ или  его заместителей,  в компетенции  которых  входит  решение  поставленных  в обращении  вопросов.

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

Все  поступающие  в  администрацию ДОУ письменные  обращения  граждан  принимаются,   учитываются,  регистрируются.  Регистрационный  индекс  обращения  граждан  указывается  в письменном обращении,  который  ставится  в нижнем  правом  углу  первого листа.

3.6. Письма  граждан  с пометкой «лично»  после  прочтения адресатом,  в случае,  если  в них ставятся вопросы,  требующие  официальных  ответов,  передаются  на  регистрацию  в установленном порядке.

3.7. Письменное  обращение,  содержащее  вопросы,  решение которых  не входит  в  компетенцию  администрации  ДОУ,  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. 5.4,  5.8  настоящего  Положения.

3.8. Запрещается  направлять жалобы  граждан  на  рассмотрение  тем  должностным  лицам  администрации ДОУ, решение  или действие (бездействие)  которых  обжалуется.

**4. Рассмотрение  обращений  граждан, подготовка  ответов**

4.1. Обращение,  поступившее  заведующей ДОУ,  подлежит  обязательному рассмотрению.

4.2. Учет,  регистрация,  ход  рассмотрения  обращения  граждан  осуществляются заведующей с занесением  в журнал и карточку личного приема.

4.3. Заведующая ДОУ:

- 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.

4.4. Учреждения,  предприятия  и организации города по направленному в установленном  порядке  запросу заведующей ДОУ,  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.

4.5. Ответы  на обращения граждан, присланные на имя заведующей ДОУ, готовятся  на бланке  учреждения за подписью заведующей ДОУ 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 ДОУ по  информационным  системам  общего  пользования,  направляется  по  почтовому  адресу,  указанному  в обращении.

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

4.8. Порядок  визирования  подготовленных  ответов  на  обращения  граждан  за подписью  заведующей ДОУ 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.

4.9. 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.

**5. Порядок  рассмотрения  отдельных  обращений**

5.1. Обращения граждан,  поступившие  заведующей ДОУ   из  средств массовой информации,  рассматриваются  в порядке  и  сроки,  предусмотренные  настоящим Положением.

5.2. 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 заведующей ДОУ, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. 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.

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

5.5. При  получении  письменного  обращения,  в котором содержатся  нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица,  а также  членов его семьи  Заведующая 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 заведующей ДОУ или заместителем.

  5.6. 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.

  5.7. 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.

  5.8. 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 заведующая ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении  переписки  с гражданином. О данном  решении  уведомляется  гражданин, направивший обращение.

  5.9. 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.

**6. Сроки  рассмотрения  обращений  и  уведомление  заявителей**

6.1. Обращения,  поступившие заведующей ДОУ, 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.

  6.2. В исключительных  случаях 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.

**7. Организация  работы  по личному  приему  граждан**

  7.1. График и порядок личного приема  граждан в  ДОУ устанавливается  руководителем.

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

  7.3. По  вопросам,  не входящим  в компетенцию заведующей ДОУ,  заявителям  рекомендуется  обратиться  в соответствующие  органы,  учреждения,  организации.

  7.4. Во  время  записи  на прием заведующая заполняет  карточку личного приема гражданина (форма прилагается), 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.

  7.5. При повторных обращениях подбираются  имеющиеся материалы по делу заявителя.

  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.

**8. Работа с обращениями, поставленными  на  контроль**

  8.1. Обращения,  в  которых  содержатся  вопросы,  имеющие  большое  общественное значение,  сообщается  о конкретных  нарушениях  законных прав и  интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

  8.2. На  контрольных  обращениях  ставятся пометки «КОНТРОЛЬ»  и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

  8.3. Должностное лицо – исполнитель  в  установленные  сроки  рассматривает  контрольное  обращение,  информирует о результатах  заведующую ДОУ   либо заместителя заведующей по УВР,  готовит ответ заявителю.

  8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать  их о результатах  рассмотрения  граждан,  то  исполнитель  готовит  ответ и им. Как правило,  эти ответы  подписываются заведующей ДОУ. Заведующая  ДОУ вправе предложить исполнителю  продолжить  работу с проведением  дополнительных проверок  или после  подписания  ответа  списать материалы  по  результатам  рассмотрения обращения «В дело».

  8.5. Обращение  считается  исполненным  и снимается с контроля,  если  рассмотрены  все  поставленные  в нем  вопросы,  приняты  необходимые  меры,  заявителям  дан ответ.

  8.6. 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 заведующая ДОУ.

  8.7. 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».

**9. Контроль  за  соблюдением  порядка  рассмотрения обращений**

  9.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет  контроль  за соблюдением  порядка  рассмотрения  обращений,  анализирует  содержание,  поступающих обращений  и информирует заведующую ДОУ о нарушениях  исполнительской дисциплины.

  9.2. Заведующая ДОУ принимает  меры по своевременному  выявлению  и устранению  причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

**10. Хранение материалов  по  обращениям  граждан**

10.1. Заведующая ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных   целях   предложений,  заявлений и жалоб граждан.

10.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации  по обращениям  граждан.

10.3. Ответственность за сохранность  документов по  обращениям граждан  возлагается  на  заведующую ДОУ.

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.7. 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.

10.8. Решение о списании указанных  обращений принимает  заведующая ДОУ.