ДЕТСК
ИЙ САД
№ 3

Подписан: ДЕТСКИЙ САД № 3
DN: E=nadezdayur@mail.ru, ИНН=006612022379, СНИЛС=01519550028, ОГРН=1076612000410, T=Заведующий, O=ДЕТСКИЙ САД № 3, STREET="УЛ СУВОРОВА, ДОМ 30А", L=Каменск-Уральский, S=66 Свердловская область, C=RU, G=Надежда Юрьевна, SN=Наумова, CN=ДЕТСКИЙ САД № 3
Основание: Я являюсь автором этого документа
Местоположение: место подписания
Дата: 2021.03.22 14:40:46+05'00'
Foxit Reader Версия: 10.1.3

Приложение
к приказу заведующего муниципальным автономным дошкольным образовательным учреждением «Детский сад № 3» от 31.12.2014 № 161

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 3»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение (далее по тексту - «Положение») разработано на основании законодательства Российской Федерации и Свердловской области и регулирует отношения, связанные с реализацией права граждан Российской Федерации (далее по тексту-«граждане») на обращения в муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 3» (далее по тексту- «Детский сад») и к должностным лицам Детского сада в связи с признанием, соблюдением, защитой прав, свобод и законных интересов граждан.

1.2. Действие Положения *не распространяется* на следующие обращения граждан:

1) обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

2) обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

3) обращения, отнесенные законодательством РФ к компетенции Конституционного суда Федерации, а законодательством Свердловской области - к компетенции Уставного Суда Свердловской области;

4) обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Свердловской области;

5) обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями;

6) запросы в архивы;

7) иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.3 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Детский сад и должностным лицам.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении

2.1 Обращения граждан - индивидуальные или коллективные письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов Детского сада, его деятельности, по 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 Детского сада и должностных лиц, либо критика их деятельности;

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 Детского сада либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Детском саде.

коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;

повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения срок или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

анонимные обращения - обращения, не содержащие сведений, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан.

3. Право граждан при рассмотрении обращения

3.1. Граждане вправе лично или через своих представителей обращаться в Детский сад и (или) к его должностным лицам;

3.2. Детский сад в доступной форме информирует граждан о должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, об их компетенции и порядке работы по обращениям граждан.

3.3. Иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, пользуются правом на обращения, определенные настоящим Положением, наравне с гражданами Российской Федерации, кроме случаев, установленных законодательством Российской Федерации и Свердловской области, а также международными договорами Российской Федерации и Свердловской области.

3.4. При рассмотрении обращения Детским садом или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6.7. настоящего 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.

3.5. Гражданину предоставляются гарантии безопасности в связи с его обращением:

1) запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления, в Детский сад или к должностному лицу с критикой

деятельности указанных органов, Детского сада 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 Детский сад или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Основные принципы деятельности должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

4.1. Основными принципами должностных лиц по рассмотрению обращений граждан являются:

1) защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;

2)обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям;

3) своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

5. Язык производства при рассмотрении обращений граждан

5.1. Рассмотрение обращений граждан ведется на русском языке.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан

6.1. Требования к письменному обращению:

- гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Детского сада, в который 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;
- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;
- обращение, поступившее в Детский сад или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Детский сад или должностному лицу.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Детского сада или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, учреждение 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 6.7.4. настоящего Положения.

6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения или соответствующим должностным лицам.

Детский сад или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение или

иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах, учреждении или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным предыдущим абзацем настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение 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.

6.5. Обращение, в Детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.6. Рассмотрение обращения.

6.6.1. Детский сад или должностное лицо:

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

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях 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 пункте 6.7. настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.6.2. Ответ на обращение подписывается заведующим Детского сада, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

6.6.3. Ответ на обращение, поступившее в Детский сад или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.7. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

6.7.1. В случае, если" в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

6.7.3. 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.

6.7.4. 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, учреждение или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
заведующий Детским садом, 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 Детский сад или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.7.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

6.7.7. 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 Детский сад или соответствующему должностному лицу.

6.8. При рассмотрении повторных обращений граждан к ним прилагаются материалы предыдущего рассмотрения.

6.9. Рассмотрение повторных и коллективных обращений граждан в обязательном порядке ставится на контроль

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в Детский сад или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер либо направления запроса, предусмотренного пунктом 6.3. настоящего Положения, заведующий Детским садом, должностное лицо 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.

7.3. Заведующий Детским садом может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения заявлений, жалоб и ходатайств отдельных категорий граждан.

7.4. Рассмотрение заявлений, жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее чем в пятнадцатидневный срок.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в Детском саде проводится заведующим и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также 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 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.

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

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Детского сада или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Обязанность должностных лиц рассматривать обращения граждан и принимать по ним решения

6.1. Должностные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним обоснованные решения в порядке, установленном федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Свердловской области и настоящим Положением.

6.2. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

1) в случае необходимости предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;

2) систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан;

3) сообщать гражданам, подавшим письменные обращения, в письменной, а устные обращения - в устной форме о решениях, принятых по обращениям, а в случае их отклонения указывать мотивы;

4) обеспечить своевременное и правильное исполнение принятых по обращениям граждан решений;

5) разъяснять порядок обжалования принятых решений.

6) систематически обобщать обращения граждан с целью изучения общественного мнения, совершенствования своей работы, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан;

7) в случае необходимости истребовать документы из организаций и от должностных лиц, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса.

7. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

7.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

8. Делопроизводство

8.1. Обращения граждан регистрируются заведующим, должностным либо уполномоченным лицом в Журнале регистрации заявлений, обращений граждан, который по завершении его ведения хранится в Детском саде 5 лет.

8.2. Все обращения граждан хранятся 5 лет в Детском саде.

8.3. При рассмотрении обращения с выходом на место или с приглашением должностных лиц и заявителя в Детский сад, как правило, оформляется протокол .