

ПРИНЯТО

на общем собрании работников

МДОУ «Детский сад № 145»

Протокол № 3 от 27.07.2017

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующая МДОУ «Детский сад №145»

Н.М. Шурыгина

Приказ № 98, п.2 от 27.07.2017



**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
в муниципальное дошкольное образовательное учреждение**

**«Детский сад № 145»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее положение определяет порядок организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 145» (далее МДОУ), а также электронных обращений на сайт МДОУ.

1.2. Цель настоящего положения – реализация конституционного права граждан на личное, индивидуальное и коллективное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также право граждан на обращения в учреждения и организации.

1.3. Задачами настоящего положения являются: своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, принятие и исполнение решений по ним, подготовка и направление мотивированного ответа заявителю.

1.4. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими нормативными актами действующего законодательства Российской Федерации, а также регионального и муниципального уровней, локальными актами МДОУ.

**2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан**

2.1. Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), дату составления обращения, почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде), либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде).

2.2. Обращения, не содержащие предусмотренных законодательством Российской Федерации персональных данных обращающегося гражданина, его личной подписи признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.3. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.



2.4. С письменным обращением в МДОУ можно обратиться по вопросам сферы его деятельности, установленными уставом детского сада.

2.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления с указанием регистрационного номера и даты. Регистрация обращений производится в отдельном журнале в соответствии с установленным в учреждении порядком ведения делопроизводства должностным лицом, на которого возложены такие обязанности. По просьбе обращающегося ему может быть сообщён устно или письменно номер и дата регистрации.

2.6. Зарегистрированное обращение передаётся заведующей МДОУ, которая в течение 1 дня определяет исполнителя по поступившему обращению и срок дачи ответа, при необходимости пишет резолюцию.

2.7. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, востребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока обращения его автор уведомляется письменно или по электронной почте.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения в трёхдневный срок.

2.9. В ходе рассмотрения обращений граждан работники МДОУ обязаны при необходимости предлагать обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса.

2.10. В результате рассмотрения обращений граждан заведующая МДОУ принимает одно из следующих решений:

о полном или частичном удовлетворении обращения;

об отказе в удовлетворении обращения;

о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или об информировании о результатах рассмотрения обращения.

2.11. После рассмотрения обращения по имеющимся доказательствам с учётом норм действующего законодательства Российской Федерации заявителю даётся мотивированный ответ и сообщается принятое решение. Ответ дается в письменной форме за подписью заведующей МДОУ.

2.12. Граждане при рассмотрении их обращения имеют 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в 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.

2.13. Учреждение, принявшее решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет их, а в случае необходимости направляет поручения исполнителям.

Жалоба не считается разрешённой до момента исполнения принятого по ней решения.

2.14. При рассмотрении обращений граждан запрещается использование и распространение сведений о частной жизни граждан без их согласия.

Должностные лица, виновные в разглашении сведений, полученных при рассмотрении обращений граждан и не подлежащих разглашению, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **3. Порядок оформления, приема и рассмотрение обращений граждан на сайт МДОУ**

3.1. Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в МДОУ «Детский сад № 145».

3.2. 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.

3.3. Перед отправкой электронного обращения необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

3.4. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.

3.5. Обращение гражданина может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в 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.



3.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному обратившегося гражданина адресу электронной почты (e-mail).

Получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки обращения, гражданин может по телефону: 53-89-65 (заведующая МДОУ).

#### **4. Порядок регистрации и приём граждан по личным вопросам**

4.1. Личный прием граждан в МДОУ проводится заведующей МДОУ. График приёма граждан по личным вопросам размещается на сайте МДОУ в разделе «Сведения об образовательной организации» (подраздел «Основные сведения»).

4.2. Запись граждан на личный прием к заведующей МДОУ осуществляется на основе обращений о записи на личный прием:

- при личном посещении учреждения по адресу: 150063, город Ярославль, ул. Громова, д. 54-а.

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

4.4. Приём граждан по личным вопросам проводится в устной форме. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.6. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием старший воспитатель проверяет его на соответствие следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

- наличие личной подписи и даты;

- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **5. Ответственность за нарушение настоящего положения**

5.1. Лица, виновные в нарушении настоящего положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.