

ПРИНЯТО
на общем собрании
трудового коллектива
Протокол № 1
от «11» 01.2016г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующая
МДОУ д/с №11
Г.А.
Шебанова 11.01.2016г.



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН МДОУ детский сад №11

1. Общие положения

1.1. Данное положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления (МДОУ детский сад №11), а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный Федеральным законом 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.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение), направленное в МДОУ детский сад №11 (далее - ДООУ) - это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по:
 - совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, Регулирующих деятельность ДООУ;
 - развитию общественных отношений,
 - улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности органов местного самоуправления 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 ДООУ, либо критика деятельности 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 власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения в 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения, 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;

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- 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, направленных в ДОУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц ДОУ, при рассмотрении обращения, по решению суда.

3. Права и обязанности должностных лиц

3.1. ДОУ обязано:

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

- запрашивать 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;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих

обращения граждан, в установленном порядке 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.

3.2 Ответ на обращение подписывается руководителем ДООУ, либо уполномоченным на то лицом.

3.3 Ответ на обращение, поступившее в ДООУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. Должностные лица ДООУ, **имеют право:**

- не направлять ответ заявителю в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- возвращать гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- не рассматривать обращение в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или

обстоятельства, руководитель ДООУ, 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 школу, о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- сообщать гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в его обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, если таковые имеются в обращении;

3.5. 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.

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

4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

4.1. Личный прием граждан в ДООУ проводится руководителем ДООУ. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

4.5. 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. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в ДООУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

5.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

5.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.7. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений руководитель ДООУ принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

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

6. Направление и регистрация письменного обращение

6.1 Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в ДООУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

6.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДООУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации 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 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

6.5. ДОУ при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, 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.

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

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, 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.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие в ДОУ, касающиеся компетенции должностных лиц школы, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации сроки, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях руководитель ДОУ 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.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. ДОУ осуществляет 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.

8.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.