

УТВЕРЖДЕНО

приказом заведующего МАДОУ
«Детский сад № 22» г. Перми
от 02.02.2016 г. № 11

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 22» г. Перми

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 22» г. Перми (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 22» г. Перми (далее – Учреждение).

1.3. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

обращение гражданина (далее – обращение) — направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, образовательной деятельности, а также улучшения социально-экономического развития Учреждения;

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 деятельности работников Учреждения, либо критика деятельности работников Учреждения;

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 заведующего Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. При рассмотрении обращения граждан 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 Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Организация работы с письменными обращениями граждан

2.1. Письменные обращения граждан поступают в Учреждение на бумажном носителе либо в форме электронного документа.

2.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование образовательного учреждения либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- личная подпись и дата составления обращения.

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

2.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение. Регистрацию производит секретарь руководителя Учреждения в Журнале регистрации обращений граждан, который включает в себя следующие разделы: регистрационный номер, дата поступления обращения, Ф.И.О. обратившегося, тематика обращения, результат рассмотрения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию деятельности Учреждения, 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.

2.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение неается 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.

2.7. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

2.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения заведующему Учреждения.

2.9. Обращения, рассмотренные заведующим Учреждения могут быть направлены заместителю заведующего по административно-хозяйственной части, главному бухгалтеру или методисту Учреждения для рассмотрения и подготовки ответа, в случае если в обращении содержится вопрос, решение которого входит в компетенцию выше перечисленных должностных лиц.

2.10. Заведующий Учреждением:

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;

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.

2.11. Ответ на обращение подписывается заведующим Учреждения, с указанием исполнителя, если таковой имеется.

2.12. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение 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.

2.13. Исполнитель и заведующий Учреждением, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3. Организация работы по рассмотрению отдельных обращений

3.1. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3. При поступлении в Учреждение 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.

3.4. 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.

3.5. 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 Учреждением 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. 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.

3.7. 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 Учреждение.

4. Сроки рассмотрения письменных обращений

4.1. Срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации.

4.2. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.1. настоящего Положения, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только заведующий Учреждением, но не

более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Организация работы по личному приему граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждения либо заместителем заведующего по административно-хозяйственной части, главным бухгалтером или методистом в соответствии с их компетенцией.

5.2. Личный прием граждан заведующим Учреждения либо заместителем заведующего по административно-хозяйственной части, главным бухгалтером или методистом проводится в соответствии с графиком приема граждан. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан должна быть помещена в доступном для обозрения месте.

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

5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

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

5.7. 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. Срок действия Положения

6.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения по Учреждению. Срок действия Положения не ограничен.

6.2. Изменения и дополнения в Положение утверждаются приказом по Учреждению и вводятся в действие с момента утверждения.