УТВЕРЖДЕНО
Приказом заведующего МБДОУ
«Детский сад №9 «Россиянка»
от 06.10.2015 №186

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в
муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №9 «Россиянка»

1. **Общие положения.**

Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

1) **«обращение»** - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенная в письменной или устной форме;
2) **«заявление»** - вид обращения гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области;
3) **«предложение»** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
4) **«жалоба»** - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действием (бездействием) юридических или физических лиц;
5) **«коллективное обращение»** - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 «Россиянка» (далее - МБДОУ) в соответствии с Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в МБДОУ.

1.2. В МБДОУ рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении МБДОУ в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

1.3. Рассмотрение обращений производится заведующим МБДОУ и его заместителями, согласно графика приема граждан, утвержденного заведующим МБДОУ. График приема граждан доводится до сведения населения посредством установленного объявления графика приема в МБДОУ, СМИ и Интернета.

1.4. Справочную работу по обращениям граждан ведет заведующий МБДОУ и сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан.

1.5. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан в МБДОУ, готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляет их заведующим МБДОУ.

1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБДОУ с критикой деятельности указанного МБДОУ в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.1. Все присланные по почте письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в МБДОУ.

2.2. При приеме и первичной обработке документов:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Письма в адрес МБДОУ», заверяются датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт.

2.4. Обращения с пометкой «лично», передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации делопроизводителю МБДОУ.

2.5. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале работником, ответственным за ведение делопроизводства в МБДОУ.

2.6. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа.

3. Регистрация поступивших обращений.

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

3.2. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется входящий номер.

3.3. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.).

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата Правительства Московской области. Московской областной Думы, Администрации города Протвино и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «контроль»;

- отмечаются льготные категории авторов обращений;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен

полученным ответом;

- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

4. Направление обращения на рассмотрение

4.1. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

4.2. В случае если вопрос находится в ведении центрального исполнительного органа государственной власти Московской области, государственного органа или государственного учреждения Московской области (в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, регулирующими их деятельность), обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган (учреждение), о чем уведомляется заявитель.

4.3. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке приема граждан в МБДОУ, а заявления оформляются «В дело» как исполненные.

4.4. В случае если обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

4.5. Сопроводительные письма (в том числе с контролем) к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы управления Московской областью и другие организации, о возврате неверно направленных в МБДОУ обращений подписываются заведующим МБДОУ. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

5. Организация личного приема граждан.

5.1. Организацию личного приема граждан заведующим МБДОУ осуществляет работник, ответственный за работу с обращениями граждан в МБДОУ.

5.2. Прием граждан ведет заведующий МБДОУ в приемный день без предварительной записи.

5.3. График приема граждан доводится до сведения населения посредством установления объявления о графике приема в МБДОУ, массовой информации и Интернета.

5.4. Работник, ответственный за работу с обращениями граждан, консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку приема.

5.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

5.6. Повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение или если истек установленный срок рассмотрения обращения.

5.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

5.8. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает заведующая МБДОУ.

5.9. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

6. Оставление обращений без рассмотрений.

6.1. МБДОУ вправе не рассматривать обращение по существу, 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, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МБДОУ;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение (в случае если по вопросам, содержащимся в обращении возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю г осматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указана фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. 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 МБДОУ.

7. Срок рассмотрения обращений граждан и порядок его продления.

7.1. МБДОУ обязано дать письменный ответ по существу обращения граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан

7.3. могут быть продлены не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.4. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечнорельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

7.5. Заведующий МБДОУ вправе установить сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

7.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8. Требования к оформлению ответа.

8.1. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий МБДОУ.

8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным

8.3. В ответе в федеральные органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по

коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

8.4. Приложенные к: обращению подлинники документов, присланные

8.5. заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

8.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

8.7. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

9.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять заведующий МБДОУ.

9.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет заведующий МБДОУ.

10. Обжалование решения, принятого по обращению.

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

11. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан.

Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), утрата письменных обращений граждан и (или) материалов по их рассмотрению (за исключением случаев, когда гакая утрата является следствием действия обстоятельств непреодолимой силы) влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

12. Ответственность граждан за содержание их обращений.

Граждане, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц. привлекаются в установленном законодательством порядке к административной либо уголовной ответственности.