

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад № 10 «Гнездышко»

658210 г. Рубцовск ул. Красная, 60

тел.: 4-14-03, 4-01-40 факс: 8 (38557) 4-14-03

ds10rubtsovsk@yandex.ru

сайт: www.ds10.educrub.ru

ПРИНЯТО:

Протокол № 7/1
от «27» 08 20 20 г.
Председатель Профсоюзного
комитета МБДОУ «Детский
сад №10 «Гнездышко»

Б.А. Корнеева



СОГЛАСОВАНО:

Протокол № 5
от «31» 08 20 20 г.

Председатель
Педагогического совета
МБДОУ «Детский сад №10
«Гнездышко»

Н.Н. Поляничко

УТВЕРЖДЕНО:

Приказ № 147/1
от «08» 09 20 20 г.

Заведующий МБДОУ

«Детский сад №10

«Гнездышко»

О.А. Баранова



СОГЛАСОВАНО:

Протокол № 1
от «28» 08 20 20 г.

Председатель
Родительский комитет

О.А. Белошاپко

СОГЛАСОВАНО:

Протокол № 2
от «31» 08 20 20 г.

Председатель
Совета Учреждения

В.А. Голенкова

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

ГРАЖДАН

В МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ДЕТСКИЙ САД №10 «ГНЕЗДЫШКО»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение (далее – Положение) «О порядке рассмотрения обращений граждан» разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №10 «Гнездышко» (далее – МБДОУ) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 549 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (в действующей редакции), Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152 –ФЗ «О персональных данных».

1.2. Данным Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин), закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращения в МБДОУ, а также рассматривается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МБДОУ.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МБДОУ распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами МБДОУ:

✓ всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

✓ обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан согласовывается Родительским комитетом, Советом МБДОУ, Общим собранием работников, принимается с учетом мнения профессионального союза работников МБДОУ, вводится в действие приказом заведующего МБДОУ. Срок действия данного Положения не ограничен. Положение действует до принятия нового.

1.5. Копии настоящего Положения размещаются на официальном сайте МБДОУ в сети Интернет (ds10.educrub.ru) и информационном стенде МБДОУ.

2. Основные понятия, используемые в данном Положении

2.1. Для реализации целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

✓ **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленное должностному лицу МБДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

✓ **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов МБДОУ, деятельности МБДОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности МБДОУ;

✓ **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 МБДОУ и должностных лиц МБДОУ, либо критика деятельности МБДОУ и должностных лиц МБДОУ;

✓ **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 МБДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно хозяйственные функции в МБДОУ.

3. Право граждан на обращение, права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности в связи с его обращением

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МБДОУ и его должностным лицам.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

✓ представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

✓ 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, за исключением случаев, указанных в пунктах 8.1.-8.7. 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;

✓ 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.

3.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБДОУ или к должностному лицу МБДОУ с критикой деятельности МБДОУ или должностного лица МБДОУ либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.6. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке

➤ указывает:

✓ наименование МБДОУ, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица МБДОУ, либо должность соответствующего лица;

✓ 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.

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости рассматривающие обращение МБДОУ или должностное лицо МБДОУ могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7. Рассмотрение обращения

7.1. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ:

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

7.1.2. 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;

7.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

7.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 8.1.-8.7. настоящего Положения;

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

7.1.6. по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 дней предоставляет 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.

7.2. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

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

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

4.3. Обращение может быть передано гражданином лично или отправлено по почте на адрес МБДОУ, в том числе - на электронный адрес МБДОУ.

4.4. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно заведующему МБДОУ или тому должностному лицу МБДОУ, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ или должностного лица МБДОУ, 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, за исключением случая, указанного в пункте 8.4. настоящего Положения.

5.4. 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.

5.5. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ 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.

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

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости рассматривающие обращение МБДОУ или должностное лицо МБДОУ могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7. Рассмотрение обращения

7.1. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ:

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

7.1.2. 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;

7.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

7.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 8.1.-8.7. настоящего Положения;

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

7.1.6. по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 дней предоставляет 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.

7.2. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу МБДОУ 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

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

8.3. МБДОУ или должностное лицо МБДОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МБДОУ, 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

УТВЕРЖДАЮ:
Приказ № 147/11
« 08 » 09 2020 г.
Заведующий МБДОУ
«Детский сад №10
«Гнездышко»»

Баранова О.А. Баранова



ГРАФИК И ПОРЯДОК ПРИЕМА ГРАЖДАН ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ

№ п/п	Фамилия, имя, отчество должностного лица	Занимаемая должность	Дни приема	Часы приема
1	Баранова Ольга Александровна	Заведующий	Среда	с 09.00 – 11.00 с 13.00 – 15.00
2	Поляничко Наталья Николаевна	Заместитель заведующего по ВМР	Понедельник, Пятница	с 16.00 – 16.30 с 08.30 – 09.30
3	Голенкова Вероника Андреевна	педагог - психолог	Среда	с 13.00 – 18.00

Телефон: 8(38557) 4-14-03, 4-01-40

Email: ds10_rubtsovsk@yandex.ru