

ПРИНЯТО:

Общим собранием работников
МБДОУ № 4 г. Кировска
Протокол № 3 от 30.08.2023 г.

УТВЕРЖДЕНО:

заведующий МБДОУ № 4 г. Кировска
Ю.А. Шибeko
Приказ № 141 от 31.08.2023

ПОЛОЖЕНИЕ**о порядке рассмотрения обращений граждан и проведении личных приемов
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения № 4 г. Кировска****1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и проведении личных приемов муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения № 4 г. Кировска (далее Положение) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 г. Кировска (далее – МБДОУ № 4 г. Кировска)), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт МБДОУ № 4 г. Кировска и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МБДОУ № 4 г. Кировска регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- ✓ Конституцией Российской Федерацией;
- ✓ Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- ✓ Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ✓ Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- ✓ Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее - Обращение) - направленное в МБДОУ № 4 г. Кировска или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее Единый портал) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ № 4 г. Кировска

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 № 4 г. Кировска и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Сведения о нахождении МБДОУ № 4 г. Кировска, почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан заведующим МБДОУ № 4 г. Кировска, его заместителями, размещаются на информационном стенде, официальном сайте МБДОУ № 4 г. Кировска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Кирова,

- электронной почтой по адресу: dou4kirovsk@mail.ru
- по телефону: 8(81531) 52462;
- через официальный сайт МБДОУ № 4 г. Кировска: <https://k-dou4.ru>
- при личном приеме.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в МБДОУ № 4 г. Кировска, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МБДОУ № 4 г. Кировска, недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции МБДОУ № 4 г. Кировска в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ставропольского края и Уставом МБДОУ № 4 г. Кировска. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения в МБДОУ № 4 г. Кировска 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, 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.

2.2. Должностные лица МБДОУ № 4 г. Кировска:

- Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение.
- Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, в пределах своей компетенции.
- Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.
- Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.
- Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются: достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения; четкость в изложении информации; полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения; удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.4. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- ✓ обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте МБДОУ № 4 г. Кировска;
- ✓ обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в МБДОУ № 4 г. Кировска.

3. Организация приема граждан по личным вопросам

3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется в соответствии с утвержденным графиком.

3.2. В случае обращения гражданина к заведующему МБДОУ № 4 г. Кировска по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

3.4. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации в **Журнале приема граждан по личным вопросам**. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.

3.5. Содержание устного обращения заносится в Журнале приема граждан по личным вопросам. 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 граждан по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению заявителя (заявление гражданина и ответ должностного лица). В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Если заведующий МБДОУ № 4 г. Кировска по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием ведет заместитель заведующего или лицо его заменяющее, в особых случаях, не зависящих от должностных лиц МБДОУ № 4 г. Кировска, прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.

3.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ № 4 г. Кировска, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.

3.9. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.10. В первоочередном порядке принимаются категории граждан, имеющие статус Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации (согласно п. 2 ст. 1 Закона Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы)

3.11. Правом внеочередного приема пользуются инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающих таких детей (в соответствии с абз. 7 п. 1 Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»)

3.12. Информация об итогах приема гражданина вносится в Журнал приема граждан по личным вопросам.

3.13. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личный прием может быть приглашен соответствующий сотрудник МБДОУ № 4 г. Кировска.

3.14. По результатам приема и поручений заведующего МБДОУ № 4 г. Кировска, делопроизводитель (секретарь) направляет материалы личного приема гражданам исполнителям. В карточке приема (разделы: кому и что поручено; дополнительно) указываются фамилия(и), инициалы исполнителя(ей), содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись.

3.15. В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об

исполнении. Поручение снимается с контроля заведующим МБДОУ № 4 г. Кировска, осуществлявшим личный прием граждан.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронном виде

4.1. Поступающие в МБДОУ № 4 г. Кировска письменные обращения принимаются секретарем.

4.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

4.3. При приеме письменных обращений:

✓ проверяется правильность адресности корреспонденции (обязательно указано наименование организации, либо фамилия, имя отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личная подпись и дата;

✓ вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;

✓ поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в МБДОУ № 4 г. Кировска, регистрируются секретарем в течение трех дней с момента их поступления.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в МБДОУ № 4 г. Кировска в электронном виде, регистрируются в **Журнале регистрации обращений граждан**.

Журнал регистрации обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- ✓ регистрационный номер; дата регистрации обращения;
- ✓ вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- ✓ сведения о повторности и об осуществлении контроля;
- ✓ фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- ✓ аннотация (краткое содержание обращения); срок исполнения обращения;
- ✓ резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- ✓ отметка об исполнении обращения.

если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

4.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения заведующему МБДОУ № 4 г. Кировска.

4.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МБДОУ № 4 г. Кировска, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем в

соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес, по которому должен быть направлен ответ; личная подпись, дата.

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

4.13. В случаях, указанных в пункте 4.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.14. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, заведующим МБДОУ № 4 г. Кировска должно быть принято одно из следующих решений о:

- ✓ принятии к рассмотрению;
- ✓ направлении в другие организации и учреждения;
- ✓ приобщении к ранее поступившему обращению;
- ✓ сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- ✓ сообщении гражданину о прекращении переписки.

4.15. Заведующий МБДОУ № 4 г. Кировска (или лицо, его заменяющее) рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (приложение № 1).

4.16. Должностное лицо готовит ответ (пояснения) на письменное обращение граждан, и передает его делопроизводителю (секретарю) для подписи заведующим МБДОУ № 4 г. Кировска для регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

4.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.18. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю материалы для составления ответа.

4.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

4.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

4.21. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

4.22. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.21 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только заведующий МБДОУ № 4 г. Кировска, но не более чем на один месяц.

4.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

4.24. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.25. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий МБДОУ № 4. Г. Кировска (или лицо, его заменяющее)

4.26. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

4.27. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.28. Перед передачей ответов заявителям на отправку делопроизводитель (секретарь) проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

4.29. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МБДОУ № 4 г. Кировска или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МБДОУ № 4 г. Кировска или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в МБДОУ № 4 г. Кировска или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (с изменениями на 4 августа 2023 года) Федеральный закон от 02.05.2006 N59-ФЗ Страница 5 Документ с изменениями и дополнениями (новая редакция) Документ приводится с комментариями ИС «Техэксперт: 6 поколение» Интранет обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте МБДОУ № 4 г. Кировска в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом МБДОУ № 4 г. Кировска и вводится в действие в установленном им порядке.

5.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.

СПИСОК
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших
в МБДОУ № 4 г. Кировска

Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты, информация на официальном сайте МБДОУ № 4 г. Кировска	заместитель заведующего
Законодательные и нормативные документы	заведующий, заместитель заведующего, старшая медицинская сестра
Образовательная деятельность, дополнительное образование	старший воспитатель, воспитатели групп, специалисты
Прием граждан	заведующий, заместитель заведующего
Обращения по кадровым вопросам	заведующий, заместитель заведующего
Обращения по соблюдению законных прав работников	председатель профсоюза
Охрана труда	специалист по охране труда