

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
художественно-эстетического развития воспитанников № 14 «Сказка»
(МБДОУ детский сад №14 «Сказка»)

ПРИНЯТО
общим собранием работников
МБДОУ детского сада №14 «Сказка»
(протокол от 31.08.2020 № 3)

УТВЕРЖДЕНО
приказом МБДОУ детского
сада №14 «Сказка»
от 31.08.2020 г. № 155-0

СОГЛАСОВАНО
родительским комитетом
МБДОУ детского сада №14 «Сказка»
(протокол от 31.08.2020 № 1)



ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении обращений граждан

В муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением
художественно-эстетического развития воспитанников № 14 «Сказка»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан (далее Положение) в МБДОУ детском саду №14 «Сказка» (далее Учреждение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

1.3. В настоящем Положении под «обращениями граждан» понимаются направленные и поступившие в детский сад, заведующему, или заместителям индивидуальные или коллективные предложения, заявления или жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее - граждане) и их представители.

1.5. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений:

1.5.1. Информация о месте нахождения и графике работы детского сада:

- Юридический / почтовый адрес - 357625, РФ, Ставропольский край, г. Ессентуки, ул. Октябрьская 477, детский сад работает с 7-00 до 19-00
- График личного приема граждан заведующим, размещен на информационном стенде в коридоре здания, и на сайте детского сада.

1.5.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления, в том числе о ходе рассмотрения обращений:

- а) при обращении гражданин сообщает следующее:
 - свои фамилию, имя и отчество гражданина, домашний адрес;
 - содержание обращения;
 - номер телефона.

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной). При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

б) индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется заведующим или заместителями.

в) при ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

г) в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде.

д) письменное информирование граждан о порядке рассмотрения обращения граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, направляются в письменном виде почтовой, факсимильной связью, или по электронной почте.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефона исполнителя.

е) гражданин с учетом графика (режима) работы учреждения с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

ж) консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на прием;
- мест и графиков личного приема Заведующего детского сада для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

з) основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

1.5.3. Информация, указанная в пунктах 1.5.1-1.5.4. настоящего Положения, размещается:

1) в электронном виде в сети Интернет: на сайте детского сада.

В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и на сайтах.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

Результатом рассмотрения обращения является:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

2.1. Срок рассмотрения обращений:

2.1.1. срок рассмотрения устного обращения гражданина составляет не более 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

2.1.2. срок рассмотрения обращений граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 2.1.4.;

2.1.3. в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены заведующим не более чем на тридцать календарных дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков;

2.1.4. рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

2.2. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан:

2.2.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предьявляет:
документ, удостоверяющий личность;

2.2.2. При письменном обращении заявитель оформляет письменно жалобу, заявление или предложение в произвольной форме.

2.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

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

- обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию детского сада;

- в обращении обжалуется судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Максимальный срок ожидания в очереди при устном обращении составляет не более 60 минут, при подаче письменного обращения – не более 5 минут;

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрение письменных обращений граждан:

- прием и регистрация обращения в течение трех рабочих дней;
- направление обращения к заведующему детского сада сразу после регистрации обращения;
- рассмотрение обращения заведующему детского сада,
- оформление необходимого материала в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Требования к порядку выполнения административных процедур.

3.2.1. Заведующий в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения:

- прочитывает обращения, проверяет правильность их адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;
- регистрирует обращения, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа, который состоит из порядкового номера поступившего обращения; даты поступления обращения;
- прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);
- оформляет каждое письменное обращение в «Журнале обращений граждан» (приложение 2), запись содержит:

фамилию и инициалы обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа;

дату регистрации и регистрационный номер обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

адрес с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, либо делает отметку «без адреса», если адрес отсутствует в письме и на конверте;

- тема (темы) обращения;
- отметку о том, кому первоначально было адресовано письмо, в случае, если письмо первоначально поступило не к заведующему;
- данные о наличии приложений;

- проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок предоставления или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Оформляет такое обращение с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, присваивает обращению прежний номер, но фактическую дату поступления. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.2.2. Заведующий детского сада в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки предоставления обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;
- даёт необходимые поручения, о рассмотрении обращения;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;

- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

3.2.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель:

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

- оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, не относящихся к компетенции учреждения;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса;

- по результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.2.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Управления образования и должностных лиц;

- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе учреждения и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод

