

Обсуждено и принято
на Педагогическом совете
(протокол №5 от 30.05.2019г.)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МАДОУ
«Детский сад №6»
Л.А. Линникова
Приказ №235/2-О от 30.05.2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад № 6» г. Назарово Красноярского края

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан разработано для муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 6» г. Назарово Красноярского края (далее – МАДОУ) в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 27.11.2017 №355-ФЗ.

1.2. Настоящее Положение содержит порядок рассмотрения обращений граждан в МАДОУ.

1.3. Под обращениями граждан в настоящем Положении следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (далее - обращение) – направленные в МАДОУ или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МАДОУ.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности МАДОУ, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы и иных сфер деятельности МАДОУ;

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 МАДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности МАДОУ и должностных лиц;

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

ХОДАТАЙСТВО - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определённого статуса, прав или свобод.

1.4. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом, иными федеральными законами и Настоящим Положением

1.5. Делопроизводство по обращению граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая объединения граждан в МАДОУ.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При рассмотрении обращения 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;

- 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.

4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

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

4.2. 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 МАДОУ или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в МАДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МАДОУ или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

6.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в МАДОУ или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.4. Письменные обращения, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату.

7. РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

7.1. Обращение, поступившее в МАДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. МАДОУ или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

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

7.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу МАДОУ или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

7.4. Ответ на обращение подписывается заведующим МАДОУ.

7.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАДОУ или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в МАДОУ 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 обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. МАДОУ или должностное лицо при получении 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.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МАДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем 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 многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий МАДОУ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. 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.

8.7. 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 МАДОУ или соответствующему должностному лицу.

9. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

9.1. Письменное обращение, поступившее в МАДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, заведующий МАДОУ либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Обсуждено и принято
на Педагогическом совете
(протокол №5 от 30.05.2019г.)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МАДОУ
«Детский сад № 6»

Л.А. Линникова
Приказ №235/2-О от 30.05.2019г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад № 6» г. Назарово Красноярского края

