

муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 326»
660132, г. Красноярск, ул. Славы, д.13 «А», т.225-82-03

Принято
на Общем собрании трудового
коллектива
Протокол № 4
от 13 июня 2023 г.



Положение
О порядке рассмотрения обращений граждан
муниципального автономного дошкольного образовательного
учреждения
«Детский сад № 326»

г. Красноярск, 2023

Положение
О порядке рассмотрения обращений граждан
муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад № 326 »

1. Сфера применения настоящего положения

1.1. Настоящим Положением регулируется порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 326 » (далее – МАДОУ).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан принят на основании Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в МАДОУ и должностным лицам.

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. Основные термины, используемые в настоящем положении.

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МАДОУ или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности МАДОУ, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности муниципального образования и общества;

3.3. 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 указанного органа и должностных лиц;

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

3.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МАДОУ.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения в МАДОУ или должностным лицам, гражданин имеет право:

4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

4.2. 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 Положением тайну;

4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 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;

4.4. 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;

4.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

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

5.2. 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 комитет по образованию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению .

6.1. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке, указывает либо наименование МАДОУ, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6.3. Обращение, поступившее в МАДОУ или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7. Направление и регистрация письменного обращения.

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

7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении *трех дней* с момента поступления в МАДОУ или должностному лицу.

7.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ или должностного лица, направляется в течении *семи дней* со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 10.4 настоящего Положения.

7.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в

течение **семи дней** со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

7.5. МБАОУ или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

7.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 7.6. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в МАДОУ или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обязанность принятия обращения к рассмотрению .

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

8.2. В случае необходимости рассматривающие обращение МАДОУ или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9. Рассмотрение обращения.

9.1. МАДОУ или должностное лицо:

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

9.1.2. запрашивает 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;

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

9.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения;

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

9.2. МАДОУ или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течении **15 дней** предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Положением тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9.3. Ответ на обращение подписывается заведующим МАДОУ или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

9.4. Ответ на обращение, поступившее в МАДОУ или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

10.1. 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.

10.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. 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 прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же комитет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Положением тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.7. 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 Комитет по образованию или соответствующему должностному лицу.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения .

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

11.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 9.2. настоящего Положения, заведующий МАДОУ, должностное лицо 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.

12. Личный прием граждан.

12.1. Личный прием граждан в МАДОУ проводится заведующим МАДОУ и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

12.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

12.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБАДОУ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

13.1. МАДОУ и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

14. Ответственность за нарушения настоящего положения.

14.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

15. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.

15.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) МАДОУ или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

15.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения МАДОУ или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.