

Комитет по образованию администрации муниципального образования
«Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка – Детский сад № 4» г. Всеволожска
(МДОУ «ЦРР – д./с №4» г. Всеволожска)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 10 » декабря 2021 года
г. Всеволожск

№ 580/4

Об утверждении

*Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка – детский сад №4» г. Всеволожска*

На основании Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2013 г. №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и в связи с приведением в соответствие локальных актов ДОУ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.01.2022 г. «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад №4» г. Всеволожска
2. Пьянковой О.И. – делопроизводителю, при обращении граждан, регистрации обращений, ответов, использовать данное Положение.
3. Пискуновой Р.А. – ответственной за работу сайта учреждения, разместить «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад №4» г. Всеволожска
4. Контроль исполнения Распоряжения оставляю за собой

Заведующий

В.К.Андриевская

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка – детский сад №4» г. Всеволожска

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – детский сад № 4» г. Всеволожска» (далее – Положение) разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2013 г. №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- в соответствии с Уставом муниципального дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка – детский сад № 4» г. Всеволожска» (далее – ДОУ).

1.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

1.3. Данное Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, образовательные организации, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ДОУ.

1.4. Граждане, как правило, родители (законные представители) воспитанников ДОУ, имеют право обращаться лично, а также направлять в ДОУ коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

– *обращение гражданина* (далее – обращение), направленное в ДОУ в письменной форме или в форме электронного документа: предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ОУ;

– *предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию отдельных направлений деятельности ДОУ, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

– *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 ДОУ;

– *жалоба* – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения в ДОУ гражданин имеет право:

– представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

– знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

– получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения, 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. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц ДОУ, при рассмотрении обращения, по решению суда.

3. Требования к обращению

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свою фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других

членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

– если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если текст обращения не поддается прочтению, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

– если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, в этом случае гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

– если 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;

– если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

3.5. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

4.1. 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.

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

4.3. Должностное лицо ДОУ 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.

4.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и 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.

4.5. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и 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.

4.6. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.8. 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.

4.9. 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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

4.10. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником ДООУ, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется заведующим ДООУ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.11. Исполнитель, назначенный заведующим, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки заведующему ДООУ на утверждение.

4.12. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

4.13. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

4.14. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, должностное лицо ДООУ готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в ДООУ.

4.15. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в

удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.16. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа; фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес; текст (ответы на поставленные вопросы); фамилию, имя, отчество и наименование должности лица, подписавшего документ; фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.17. При получении проекта ответа на обращение, заведующий ДОУ проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, заведующий передает его для направления заявителю. Если он не согласен с представленным проектом ответа, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4.18. Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 188644, Ленинградская область, г. Всеволожск, ул. Балашова, д.5
- при личном обращении к заведующему, по адресу: 188644, Ленинградская область, г. Всеволожск, ул. Балашова, д.5
- через электронную почту detsadik4@mail.ru
- через платформу обратной связи (ПОС) на официальном сайте ДОУ <https://www.vsevsad4.ru/>
- через сайт ДОУ <https://www.vsevsad4.ru/>

5. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

5.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ДОУ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.2. Прием граждан осуществляется заведующим ДОУ. При необходимости, заведующий может для решения вопроса пригласить своих заместителей, руководителей структурных подразделений, педагогических или других работников ДОУ.

5.3. Личный прием граждан осуществляется заведующим по четвергам с 14:00 до 18:00 по адресу: г. Всеволожск, ул. Балашова, д.5, телефон: +7 (81370) 20-058.

5.4. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт ДОУ <https://www.vsevsad4.ru/>.

5.5. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

5.8. На основании Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» при организации работы по приему граждан, относящихся к маломобильным группам населения:

– граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата (в т.ч. инвалидов-колясочников);

– граждан с недостатками зрения (слепых и слабовидящих);

– людей с дефектами слуха (глухих и слабослышащих);

– людей пожилого возраста;

– беременных женщин;

– людей с детскими колясками

созданы специальные условия, позволяющие реализовать этим группам граждан свои права в полном объеме.

6. Права и обязанности должностных лиц

6.1. ДООу обязано:

– обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

– запрашивать 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;

– принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

– давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

– в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке в течение 30 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

6.2. Ответ на обращение подписывается заведующим ДООу, либо уполномоченным на то лицом.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в ДООу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие в ДООу, касающиеся компетенции должностных лиц детского сада, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации сроки, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях заведующий 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.

8. Контроль рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. ДОУ осуществляет в пределах своей компетенции контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на заведующего ДОУ.

8.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «на контроле» в «Журнале обращений».

8.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале регистрации обращений граждан делопроизводителем.

8.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.5. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство администрация ДОУ несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.6. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с заведующего ДОУ ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

8.7. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Рассмотрено на Общем собрании трудового коллектива
МДОУ «ЦРР – д./с №4» г. Всеволожка
Протокол от «10» декабря 2021 г.