

СОГЛАСОВАНО
общим собранием коллектива
Протокол №2 от 10.10.2021г.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом №511-ОД от
08.11.2021 г. Заведующий
МБДОУ ЦРР- д/с № 77
«Золотая рыбка»
г. Ставрополя
_____ Н. Г. Труфанова

ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
в МБДОУ ЦРР –д/с №77 «Золотая рыбка» г. Ставрополя

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для Муниципального бюджетного образовательного учреждения центра развития ребенка—детского сада № 77«Золотая рыбка» города Ставрополя (далее по тексту — Организация) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом N59 ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- «Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки №1003, от 17.04.2007 года,
- Инструкцией по работе с обращениями граждан в Комитете образования администрации г. Ставрополя,
- Уставом Организации.

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее — обращения) граждан, представителей юридических лиц в Организации.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;
- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Организации, их должностных лиц;
- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Организации;
- ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.
- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организации личного приема граждан

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

2.2 Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к заведующему Организации и его заместителям;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3 Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

- 2.4 Личный прием граждан осуществляется заведующим Организации и его заместителями, главным бухгалтером, а также специалистами: медсестрой, учителем-логопедом, педагогом—психологом, музыкальным руководителем и воспитателем по физической культуре по вопросам, входящим в их компетенцию, социальным педагогом.
- 2.5 Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителями, устанавливаются согласно графику.
- 2.6 Графики приема доводятся до сведения через информационные витрины и официальный сайт Организации.
- 2.7 Иногородние посетители во всех случаях принимаются заведующим Организации в день их обращения.
- 2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.
- 2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.
- 2.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.
- 2.11. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Заведующий Организацией вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.
- 2.12. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:
- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
 - при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
 - в случаях, если вопрос не относится к компетенции заведующего Учреждением, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 2.13. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию заведующего Организации, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в сектор делопроизводства.

2.14. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить, доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органов, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

2.15. 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. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать Имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ не имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его факт или и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержание выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению о в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. Е 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. В случае, если в письменное обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не

дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. 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, то заведующий Организации или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

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

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнение в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Организацию с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, заведующий Организации назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Организации, а также члена их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них 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. Устная форма обращения граждан

4.1 Устные обращения к заведующему Организации поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

4.4. Устные обращения к педагогам (воспитателям) группы детей с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно до 08.00, после 17.00. В другое время организуется педагогический воспитательно-образовательный процесс с воспитанниками Организации, прерывать который запрещено.

5. Обязанности должностных лиц Организации по рассмотрению обращений граждан

5.1. Должностные лица Организации обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения называть мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

5.2. Должностным лицам Организации без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.
- 7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.
- 7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятию других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.
- 7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверности изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировке и т.п.) не снимает с заведующего Организации ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

8. Оставление обращения без рассмотрения

- 8.1 Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его 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;
 - обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

9.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Организацией.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка из рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения

законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Ответственность граждан за содержание их обращений

11.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство друга лиц, должностными лицами Организации не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

12. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

12.1 Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них

вопросов.

12.2 В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

12.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в Организации возлагается на заведующего, заместителя по учебно-воспитательной работе и административно—хозяйственной части, главного бухгалтера и других работников Организации, по вопросам, входящих в их компетенцию.

12.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

13. Срок действия Положения

13.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения по Организации. Срок действия Положения не ограничен.

13.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на Совете Учреждения, утверждаются приказом заведующего Организации и вводятся в действие с момента утверждения.

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ

Муниципального бюджетного образовательного учреждения центра развития
ребенка —детского сада № 77 «Золотая рыбка» города Ставрополя

| Должность | Фамилия Отчество | Имя | Дни приема | Часы приема |
|--------------------------------------|---|------|--|---|
| Заведующий | Труфанова Наталья Григорьевна | | понедельник, вторник среда четверг пятница | 07.00-10.00 09.00-11.00 12.00-14.00 16.00-19.00 14.00-16.00 |
| Заместитель заведующего по УВР | Скоморощенко Наталья Михайловна | | вторник среда, четверг | 14.00-17.00 16.00-19.00 10.00—12.00 |
| Заместитель заведующего по ВМР | Аганова Анаид Андреевна | | Понедельник, пятница | 10.00—12.00 14.00-17.00 |
| Заместитель заведующего по АХЧ | Тухашвили Людмила Евгеньевна | | Среда пятница | 15.00 – 18.00 18.00 19.00 |
| Главный бухгалтер | Черникова Виктория Александровна | | вторник, четверг | 14.00 — 17.00 |
| Старший воспитатель | Алифирова Валентина Викторовна | | понедельник пятница | 09.00- 11.00 15.00- 18.00 |
| Старшая медсестра | Бабакехян Юрьевна, Гринина Ольга Валерьевна | Инна | ежедневно | 08.30 — 17.30 |

