

направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их

должностных лиц;

заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав

закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами

Учреждения;

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. Организация личного приема граждан**

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения

устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к

компетенции Учреждения, 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

Учреждением 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 Учреждением и его

заместителями, главным бухгалтером, а также специалистами: медсестрой,

учителем-логопедом, педагогом-психологом, музыкальным руководителем и

инструктором по физической культуре по вопросам, входящим в их компетенцию.

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 Учреждения.

2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются заведующим

Учреждением 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 Учреждением 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 Учреждением, 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 органом,

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 на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии 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, содержащие выражения, оскорбляющие честь

и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего

пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным

законом от 2 мая 2006 г. N 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

письменном 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 ДОУ или его заместители 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 исполнения в письмах-

запросах указывается срок представления ответа в Учреждение 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 ДОУ 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 ДОУ, а также членам 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 ДОУ 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 Учреждения, прерывать который запрещено.

**5. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений**

**граждан**

5.1. Должностные лица ДОУ 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 указывать 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 ДОУ 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,

принятия 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 достоверность

изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя.

Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.)

не снимает с заведующего ДОУ 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 ДОУ.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан;

нарушение сроков и 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), 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 других лиц, должностными лицами ДОУ не рассматриваются и могут

быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и

принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

**12. Контроль рассмотрения обращений, принятых на личном приеме граждан**

12.1. Контроль исполнения 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 ДОУ возлагается на заведующего, заместителей по учебно-

воспитательной работе и заведующего хозяйством, главного бухгалтера и других

работников ДОУ, по вопросам, входящих в их компетенцию.

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

**13. Срок действия Порядка**

13.1. Порядок вводится в действие с момента его утверждения по ДОУ. Срок

действия Порядка не ограничен.

13.2. Изменения и дополнения в Порядок вносятся на Совете ДОУ,

утверждаются приказом заведующего ДОУ и вводятся в действие с момента

утверждения.