

**Муниципальное бюджетное
дошкольное образовательное учреждение г. Мурманска № 7
(МБДОУ г. Мурманска № 7)**

ПРИНЯТО:
Общим собранием
трудового коллектива
МБДОУ г. Мурманска № 7,
Протокол № 02 от 30.11.2020

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом № 1831-09 от 01.12.2020
Заведующего МБДОУ г. Мурманска № 7
М.А. Ордовенко



**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в
МБДОУ г. Мурманска № 7**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ г. Мурманска № 7 разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МБДОУ г. Мурманска № 7.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию МБДОУ г. Мурманска № 7 ведется в соответствии с Конституцией РФ, « Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом МБДОУ г. Мурманска № 7 и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

1.6. Администрация МБДОУ г. Мурманска № 7 систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию МБДОУ г. Мурманска № 7 либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию МБДОУ г. Мурманска № 7 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, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1 В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации МБДОУ г. Мурманска № 7, а также свою фамилию, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию МБДОУ г. Мурманска № 7 по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего МБДОУ г. Мурманска № 7 или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию МБДОУ г. Мурманска № 7 письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МБДОУ г. Мурманска № 7, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства РФ в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта РФ (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта РФ) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ г. Мурманска № 7 подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан, ответ осуществляются заведующим с занесением в журнал, карточку личного приема, на информационном ресурсе ССТУ РФ обращений граждан.

4.3. Заведующий МБДОУ г. Мурманска № 7:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу заведующего МБДОУ г. Мурманска № 7, рассматривающего 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 охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МБДОУ г. Мурманска № 7, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МБДОУ г. Мурманска № 7 и регистрируются в журнале.

7.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию МБДОУ г. Мурманска № 7 по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего МБДОУ г. Мурманска № 7, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью заведующего МБДОУ г. Мурманска № 7 и его заместителей устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

4.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему МБДОУ г. Мурманска № 7 из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. «В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается заведующим МБДОУ г. Мурманска № 7, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи заведующий вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим МБДОУ г. Мурманска № 7 или заместителем.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия, почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим МБДОУ г. Мурманска № 7 или заместителем.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 заведующей МБДОУ г. Мурманска №7.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий МБДОУ г. Мурманска № 7 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие заведующему МБДОУ г. Мурманска № 7, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ г. Мурманска № 7 устанавливается руководителем.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МБДОУ г. Мурманска № 7, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Во время записи на прием заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль

8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщаются о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на контроль.

8.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» или «К» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

8.3. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах заведующего МБДОУ г. Мурманска № 7, готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Ответы подписываются заведующим МБДОУ г. Мурманска № 7. Заведующий вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением проверок или отменить.

8.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает руководитель МБДОУ г. Мурманска № 7.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Делопроизводитель в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует руководителя МБДОУ г. Мурманска № 7 о нарушениях исполнительской дисциплины.

9.2. Заведующий : МБДОУ г. Мурманска № 7

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

- имеет право создать комиссию по рассмотрению обращения гражданина, принять решение о рассмотрении обращения с выездом на место;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией;
- обеспечивает систематический анализ и обобщение письменных и устных обращений, обеспечивает мониторинг их количества и тематики и проводимой в МБДОУ г. Мурманска № 7 работы с ними.

9.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Делопроизводство:

- осуществляется хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан;
- вносится в номенклатуру дела, регламентирующие работу с устными и письменными обращениями граждан;

10.2. Предложения, заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением хранятся в организации 5 лет, предложения, письма творческого характера, о серьезных недостатках и злоупотребления - постоянно. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с момента регистрации последнего обращения (статьи 56-б, 56-в Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации», с указанием сроков хранения, утвержденного Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. - далее Перечня). В необходимых случаях экспертной комиссией МБДОУ г. Мурманска № 7 может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

Срок хранения журнала регистрации обращений граждан - 5 лет (статья 72-в Перечня), журнала личного приема граждан - 3 года (статья 75-а Перечня) после их окончания.

10.3. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с Перечнем.

10.4. Хранение обращений граждан и документов по их рассмотрению у исполнителей запрещается.

10.5. Обращения граждан могут не рассматриваться, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию. Решение о не рассматривании данных обращений принимает заведующий МБДОУ г. Мурманска № 7

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан

Форма журнала регистрации письменных обращений граждан

Поряд- -ый учётн ый номер	Дата посту п-я	Ф.И.О Заявит еля	Адрес места жителис тва заявител я	Количес тво листов	Откуда поступ ило № и дата	Вид обращен ия Его краткое содержа ние	Кому передан о, Куда направл ено Указани е (дата и срок испол- нения)	Подпись лица - исполнит еля	Отметка об исполне нии и ответе заявител ю	Результат рассмотре ния

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан

Форма журнала регистрации устных обращений граждан

регистрационный № п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Результаты рассмотрения обращения