

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом заведующего МБДОУ

ПГО "Детский сад № 49

общеразвивающего вида»

№ 46 от 25.04.2013 г.



**Положение об организации работы с обращениями граждан в
МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида"**

Настоящее Положение в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законодательством Свердловской области. Положением об обращениях граждан в органы местного самоуправления Полевского городского округа, утвержденным решением Думы ПГО от 09.11.2006 г. № 285, Приказом ОМС УО от 14.01.2009г. № 9-Д «Об утверждении Положения об организации работы с обращениями граждан в ОМС УО ПГО» определяет порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в МБДОУ ПГО «Детский сад № 49 общеразвивающего вида»

Статья 7. Отношения, регулируемые настоящим Положением

1. Настоящее положение регулирует отношения, связанные с реализацией права граждан на обращения к должностным лицам МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида" в связи с признанием, соблюдением, защитой прав, свобод и законных интересов граждан.
2. Действие настоящего Положения не распространяются на обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.
3. 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.

14. Делопроизводство по устным и письменным обращениям граждан в МДОУ «Детский сад № 49 общеразвивающего вида» возлагается на специалиста по кадрам.

Статья 2. Основные понятия используемые в Положении

1. Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения; заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме;
2. Предложение - обращение гражданина (рекомендация), направленное на улучшение деятельности организации или должностного лица;
3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, о недостатках в работе органов и организаций и должностных лиц, либо критика их деятельности.
4. Жалоба - обращение гражданина с требованием восстановления нарушенного действиями (или бездействием) и решениями органов или должностных лиц, другими гражданами их прав, свобод или законных интересов;
5. Ходатайство - письменное обращение гражданина с просьбой признания за физическим или юридическим лицом определённого статуса, прав, свобод;
6. Коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях;
7. Повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения обращения или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.
8. Анонимные обращения - обращения, не содержащие сведений, по которым можно установить личность (личности) обратившихся.

Статья 3. Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Прием граждан в МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида" осуществляется еженедельно по понедельникам с 08:30 до 11:30 часов и в среду с 15:00 до 18:00 часов. Прием ведет заведующий МБДОУ (или лицо ее заменяющее) по вопросам организации дошкольного образования.
2. Гражданину, обратившемуся в установленное для приема время, не может быть отказано в личном приеме должностным лицом.
3. Должностные лица МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида" несут персональную ответственность за организацию личного приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.
4. Должностные лица МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида", рассматривающие обращения граждан, вправе запрашивать в государственных органах или иных органах местного самоуправления документы или материалы, необходимые для рассмотрения обращения. Указанные документы и материалы, за исключением содержащих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну, должны быть предоставлены в течение 15 дней.
5. Все устные и письменные обращения граждан, поступающие к заведующей МБДОУ, регистрируются специалистом по кадрам в день их поступления. На устные обращения заполняются учетно-контрольные карточки.
6. При поступлении письменного обращения проводится проверка на повторность. Обращению, поступившему от одного и того же гражданина в течение года, присваивается один и тот же номер с указанием даты поступления письма. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный номер и дата. Журналы регистрации обращений граждан могут вестись с использованием компьютера. К письменному заявлению прикалывается конверт, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе.

7. Должностные лица МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида" обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечить необходимые условия для быстрого и эффективного их рассмотрения.

8. Специалист по кадрам в трехдневный срок со дня передачи обращения направляет обратившимся гражданам письменное сообщение, в котором указывается, кому направлены на рассмотрение их обращения. На личном приеме гражданам разъясняется, куда им следует обратиться.

9. 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, другой орган местного самоуправления, руководителю образовательного учреждения, другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Статья 4. Письменные обращения граждан

1. Письменные обращения граждан должны содержать наименование органа или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано сообщение; сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа вопроса; дату обращения, личную подпись (подписи) обратившихся.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

2. Все письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента их поступления.

3. Обращение обрабатывается специалистом по кадрам, он сверяет необходимые данные и заводит на письмо контрольно-учетную карточку.

4. Обращение передается заведующему МБДОУ. Резолюция заведующего содержит информацию об исполнителе (должностном лице), поручение (задание).
5. Ответственный исполнитель - лицо, указанное в резолюции первым, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращения. Исполнение обращения, по которому даны поручения нескольким исполнителям, координируется специалистом по кадрам.
6. При ответе заявителю дается исчерпывающая информация на все поставленные в них вопросы. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, относящиеся к компетенции МБДОУ или должностного лица.
7. Ответ дается за подписью заведующего. Все материалы по делу возвращаются специалисту по кадрам, которым они располагаются по порядку регистрационных номеров.
8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, ответ на обращение не дается.
9. МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида" или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, 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 злоупотребления правом.
10. Результаты рассмотренных письменных обращений граждан доводятся до заинтересованных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Свердловской области.
11. Отправка исходящей корреспонденции по обращениям граждан осуществляется специалистом по кадрам.

Статья 5. Устные обращения граждан

Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

2. На устные обращения граждан, как правило, ответ дается в устной форме. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях, либо при необходимости дополнительной проверки фактов, заведующая может дать распоряжения специалистам МБДОУ.

3. Устные обращения регистрируются немедленно в день их поступления и в случае необходимости ставятся на контроль лицом, принявшим дело к обращению.

4. Устное обращение заведующего регистрируется в журнале, на него заводится учетная карточка. В случае необходимости ставится на контроль.

5. Делопроизводство по личному приему граждан ведется аналогично делопроизводству по письменным обращениям.

6. Результаты рассмотренных по существу устных обращений граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

Статья 6. Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок не более 1 месяца со дня регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их подачи. Срок может быть продлен на 1 месяц, если нужна специальная проверка.

2. Заявления, жалобы, ходатайства, касающиеся вопросов защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и катастроф и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно и должны быть закончены не позднее, чем в 15-дневный срок.

3. Предложения и ходатайство рассматриваются в срок не более 1 месяца со дня регистрации. В случае необходимости дополнительного изучения срок в

исключительных случаях может быть продлен до 3 месяцев. В случае продления сроков должностное лицо, принявшее это решение, извещает обратившихся в трехдневный срок.

4. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращения.

Статья 7. Сроки информирования граждан о принятых решениях.

Копия принятого решения направляется обратившемуся гражданину в течение 5 дней со дня принятия решения, но не позднее, чем в день истечения срока рассмотрения обращения.

Статья 8. Решения по обращениям граждан

В результате рассмотрения обращения в МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида" должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о прекращении переписки в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество и почтовый адрес.

Статья 9. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан .

1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области..

2. За нарушение порядка рассмотрения обращений должностные лица МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида" несут административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

3. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случае предусмотренных действующим законодательством могут быть обжалованы в судебном порядке.

Статья 10. Контроль за осуществлением установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

1. Контроль за соблюдением настоящего Положения, сроками рассмотрения обращений граждан, обоснованностью отказов осуществляет начальник Орган местного самоуправления Управление образованием Полевского городского округа.

2. Заведующий МБДОУ осуществляет анализ обращений граждан в МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида" 1 раза в год (декабрь) и представляет информацию о работе с обращениями граждан в ОМС Управление образованием ответственному лицу по дошкольным учреждениям до 30 декабря.

Статья 7. Область действия, результаты и сроки исполнения Положения

1. Настоящее Положение регулирует отношения, связанные с реализацией права граждан на обращения в должностным лицам МБДОУ ПГО "Детский сад № 49 общеразвивающего вида" в связи с исполнением, соблюдением защитой прав свобод и законных интересов граждан.

2. Действие настоящего Положения не распространяется на обращения в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением