

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
Протокол № 1
от «31» августа 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО приказом
заведующего БДОУ г. Омска
«Детский сад № 275
комбинированного вида»
_____ Л.В. Путий

№104/ОД от 31.08.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
БДОУ г. Омска «Детский сад № 275 комбинированного вида»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан БДОУ г. Омска «Детский сад № 275 комбинированного вида» (далее – Положение), разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ и определяет порядок осуществления в БДОУ г. Омска «Детский сад № 275 комбинированного» (далее – БДОУ) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) и запросов информации о деятельности БДОУ, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа (далее обращения (запросы)).

1.2. Работа с обращениями (запросами) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в БДОУ г. Омска «Детский сад № 275 комбинированного вида», а также на основании настоящего Положения.

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.

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. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью заведующей БДОУ и старшего воспитателя, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

1.6. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее — обращение) — направленные в БДОУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности БДОУ, нормативно-правовых актов учреждения;
- 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 БДОУ и должностных лиц, либо критика деятельности БДОУ и должностных лиц;
- жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя БДОУ либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в БДОУ.

2. Право граждан на обращение, права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

2.1. Граждане имеют право обращаться в БДОУ лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения БДОУ или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

2.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в БДОУ или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.6. 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 обращении вопросов.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Письменное обращение, поступившее в БДОУ подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
- свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии),
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,
- излагает суть предложения, заявления или жалобы,
- ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4. Требования к электронному обращению

4.1. Обращение, поступившее в МДОУ в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии),
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства.

Для приема электронных обращений граждан и организаций на страницах официального сайта БДОУ имеется раздел «Электронная приемная».

5. Направление и регистрация письменных обращений граждан

5.1. Все поступающие в БДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента поступления в БДОУ или должностному лицу.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БДОУ или должностного лица, направляется в течение семи дней со

дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 8.5 настоящего Положения.

5.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 5.4 Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.6. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в Журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

5.7. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в БДОУ;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

5.10. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, заведующая учреждением принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.11. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в вышестоящую организацию, рассматриваются как первичные.

6. Рассмотрение обращения

6.1. Обращение, поступившее в БДОУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются заведующим учреждением, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.3. Заведующий, старший воспитатель и другие должностные лица при

рассмотрении и разрешении обращений граждан:

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

- запрашивают, в том числе в электронной форме, 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;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный (устный) ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 8 настоящего Положения;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Если в удовлетворении обращения гражданина — отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

6.5. Ответ на обращение подписывается заведующей БДОУ.

6.6. Ответ на обращение, поступившее в БДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.7. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы.

6.8. В случае устного ответа в журнале регистрации обращений граждан делается отметка за подписью заявителя о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

6.9. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью: «В дело» и подписью сотрудника, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем делопроизводителю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел.

6.10. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

6.11. Срок хранения дел с обращениями граждан — 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

Срок хранения журнала регистрации обращений граждан — 5 лет, журнала личного приема граждан — 3 года после его окончания.

6.12. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям заявителям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному

лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 6.3 настоящего Положения, руководитель БДОУ, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. О продлении срока рассмотрения обращения в Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае если в письменные обращения не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а заведующим принимается решение о списании данного обращения в дело.

8.2. 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.

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

8.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель БДОУ 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 руководителем.

8.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующей БДОУ.

8.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель БДОУ 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. 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.

8.8. 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 БДОУ или соответствующему должностному лицу.

9. Организация работы по личному приему граждан

9.1. Личный прием граждан в БДОУ проводится заведующим. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

9.2. График и порядок личного приема граждан заведующим утверждается департаментом образования Администрации города Омска и помещается возле кабинета заведующего, информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете заведующей в порядке очередности.

9.3. Заведующий, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению других сотрудников БДОУ.

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

9.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации сообщений. 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 Журнале регистрации сообщений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

9.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию БДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.9. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в Журнале регистрации обращений делается отметка «Принят документ», № и дата регистрации.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

10.1. Заведующий осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает

меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию заведующего. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в департамент образования Администрации города Омска, другие органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

10.3. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

10.4. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

10.5. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

11. Порядок изменения Положения.

11.1. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

11.2. С момента регистрации новой редакции Положения предыдущая редакция теряет силу.