

Рассмотрено на заседании общего собрания трудового коллектива протокол № 3 от «02» сентября 2016 г.

Утверждаю:  
Заведующий МАДОУ д/с «Берёзка»  
Палий Г.Г.  
«02» сентября 2016 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о работе по обращениям граждан в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Берёзка» п. Зеленоборск»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Положение о работе по обращениям граждан (далее - Положение) в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Берёзка» п. Зеленоборск» (далее - МАДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 02.07.2013 с изменениями, вступившими в силу с 14.07.2013), Конституцией Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Ханты – Мансийского автономного округа - Югры, администрации Советского района.

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращения граждан, права граждан на обращения, правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан.

#### **2. Основные термины Положения**

Обращение гражданина - направление в адрес МАДОУ письменного обращения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАДОУ, развитию в нем общественных отношений.

Заявление- просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных

актов, недостатков в работе МАДОУ или отдельных работников.

Жалоба- просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав и свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции в МАДОУ.

#### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. При поступлении обращения граждан заведующий МАДОУ (или другое должностное лицо):

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

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у должностных лиц, в других организациях, в органах местного самоуправления;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 11 ФЗ «О порядке рассмотрений обращений граждан Российской Федерации» с изменениями, внесенными Федеральным законом Российской Федерации от 02.07.2013 г. № 182-ФЗ "О внесении изменений в статью 11

Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

уведомляет гражданина о направлении его обращении на рассмотрение в Другой орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, которые обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления),

3.2. Заведующий МАДОУ (или другое должностное лицо) подписывает ответ на обращение и направляет его по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **4. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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. 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.

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

Должностное лицо МАДОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья, имущества должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом.

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

4.5. В случае 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, руководитель МАДОУ или иное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

4.7. 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 свое обращение.

#### **5. Сроки рассмотрения письменного обращения**

5.1. Письменное обращение, поступившее заведующему МАДОУ, либо иному должностному лицу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, заведующий МАДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в МАДОУ проводится заведующим и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным Федеральным законом.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **7. Контроль и ответственность за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

7.1. Заведующий МАДОУ или иное должностное лицо осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием, бездействием должностных лиц МАДОУ при рассмотрении обращения, по решению суда.

7.4. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом МАДОУ, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.