

РАССМОТРЕНО:

на педагогическом совете

Протокол № 2

от «07» декабря 2016 года

Утверждаю:

Заведующий

МБДОУ города Костромы

«Центр развития ребенка-

Детский сад № 73

Л.Ф. Макарова

«12» января 2017 г.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

— Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

— Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

— Закон Костромской области от 05.05.2012 N 224-5-ЗКО (ред. от 29.05.2014) "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг на территории Костромской области"

1.2. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок.

1.3. Настоящее Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в МБДОУ города Костромы «Центр развития ребенка – Детский сад № 73» (далее – ДОУ) от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте,

через контактную форму сайта ДООУ).

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

- предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДООУ;
- заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов воспитанников;
- жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов воспитанников, нарушенных действиями (бездействием) или решениями администрации, педагогических или иных работников.

1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе (докладной записке), поданной в письменной форме.

I. Информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в ДООУ;

- по телефону;
- по электронной почте;
- через контактную форму на сайте ОУ.

2.2. Сведения о месте нахождения ДООУ, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ДООУ в сети Интернет: http://www.eduportal44.ru/Kostroma_EDU/mdou73/default.aspx

2.3. Почтовый адрес: 156003, Костромская обл., г. Кострома, ул. Боровая, д.10г

2.4. Телефон/факс: 8(4942) 51-66-13

2.5. Электронная почта: detsad-73@yandex.ru

2.6. График работы:

понедельник - пятница: 07.00 - 19.00.

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Все поступившие в ДООУ обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются заведующему на рассмотрение.

3.2. Обращение, поступившее в ДООУ в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, 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.

3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных

лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник школы, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно на обращение гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

IV. Права граждан и обязанности лиц, ответственных за работу по обращениям граждан в ДОУ.

4.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ДОУ имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Лица, ответственные за работу по обращениям граждан в ДОУ

обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

4.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам школы при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в школу являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

V. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

5.2. 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.

5.3. ДООУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и 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 недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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, заведующий ДООУ либо лицо, ответственное за работу по обращениям граждан в ДООУ, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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 образовательную организацию.

VI. Работа с устными обращениями

6.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

6.2. Прием устных обращений по контактными телефонам ведется администрацией ДОУ.

6.3. Устные обращения:

6.3.1. требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до заведующего ДОУ или лица, ответственного за работу по обращениям граждан, для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

6.3.2. содержащие критические замечания в адрес ДОУ, сотрудников ДОУ или по улучшению их деятельности доводятся до заведующего или лица, ответственного за работу по обращениям граждан.

VII. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в ДОУ в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.1.1. В исключительных случаях заведующий либо лицо, ответственное за работу по обращениям граждан, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VIII. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим ДОУ.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо

оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание обращения заносится в журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в ДООУ в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

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

IX. Результаты рассмотрения обращений граждан

9.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

9.2. ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

9.3. отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.4. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

Х. Анализ обращений, поступивших в ДОУ

9.5. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, администрация ДОУ осуществляет учет и анализ поступивших обращений граждан.

XI. Ответственность за нарушение Порядка рассмотрения обращения граждан

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ДОУ дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.