

1.4.Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5.Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

* обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;
* предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц;
* заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными   актами Учреждения;
* ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.
* жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.
* коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

**2. Организация личного приема граждан**

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

* доступность для беспрепятственного обращения к заведующему Учреждением и его заместителям;
* строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
* внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3.    Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется заведующим Учреждением и его заместителями, главным бухгалтером, а также специалистами: старшей медсестрой, учителем-логопедом, педагогом-психологом, музыкальным руководителем и инструктором по физической культуре по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителями, устанавливаются согласно графику.

2.6. Графики приема доводятся до сведения через информационные витрины и официальный сайт Учреждения.

2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются заведующим Учреждением в день их обращения.

2.8.   Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.10.   Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.11. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Заведующий Учреждением вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.

2.12. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

* при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
* при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
* в случаях, если вопрос не относится к компетенции заведующего Учреждением, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.13. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию заведующего Учреждением, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в сектор делопроизводства.

2.14. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

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

**3. Письменная форма обращений граждан**

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать Имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.4 Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. 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.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. 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, то заведующий Учреждением или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

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

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, заведующий Учреждением назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

**4. Устная форма обращения граждан**

4.1 Устные обращения к заведующему Учреждением   поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

4.4. Устные обращения к педагогам (воспитателям) группы детей с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно до 08.00, после 17.00. В другое время организуется педагогический воспитательно-образовательный процесс с воспитанниками Учреждения, прерывать который запрещено.

**5. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Должностные лица Учреждения обязаны:

* обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
* принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
* своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
* систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
* регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

5.2. Должностным лицам Учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

**6. Права   должностных лиц по рассмотрению обращений граждан**

6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

* приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
* в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
* создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;
* проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

**7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.

7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с заведующего Учреждением ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

**8. Оставление обращения без рассмотрения**

8.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

* обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
* обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
* обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

**9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином**

9.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

**10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства**

**об обращениях граждан**

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Учреждением.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**11. Ответственность граждан за содержание их обращений**

11.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Учреждения не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

**12. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан**

12.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

12.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

12.3. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в Учреждении возлагается на заведующего, заместителей по учебно-воспитательной работе и административно-хозяйственной части и других работников Учреждения, по вопросам, входящих в их компетенцию.

12.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

**13. Срок действия Положения**

13.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения по Учреждению. Срок действия Положения не ограничен.

13.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся на Совете Учреждения, утверждаются приказом заведующего Учреждением и вводятся в действие с момента утверждения.

Приложение № 1

**Форма журнала регистрации обращения граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата  регистрации | Регистрационный номер | ФИО гражданина,  почтовый адрес | Вид и краткое содержания обращения | Резолюция и адресат | Подпись исполнителя в получении документа | Отметки об исполнении документа | Отметки об отправлении документа в дело |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

**Форма журнала регистрации приёма граждан**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата приёма | ФИО гражданина, почтовый адрес | Документ об удостоверении личности | Краткое содержание обращения | Результат рассмотрения обращения |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение № 3

**График приёма граждан**

**Муниципального бюджетного образовательного учреждения**

**«Детский сад № 4»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | ФИО | Дни приёма | Часы приёма |
| Заведующий | Ефремова  Оксана Александровна | понедельник, вторник, среда | 09:00-12:00  15:00-18:00 |
| Заместитель заведующего по УВР | Гуляева  Татьяна Николаевна | вторник, среда, четверг | 14:00-17:00 |
| Заместитель заведующего по АХЧ | Новикова  Светлана Петровна | понедельник, среда | 09:00-12:00  15:00-18:00 |
| Делопроизводитель | Винник  Лариса Евгеньевна | понедельник, вторник, среда | 09:00-12:00  15:00-18:00 |
| Старшая медсестра | Судленкова  Тамара Степановна | понедельник, вторник, среда, четверг,  пятница | 08:00-17:00 |
| Музыкальный  Руководитель | Федоров  Юрию Кузьмич | среда | 13:00-14:00 |
| Инструктор по физической культуре | Комисарова  Светлана Анатольевна | вторник, четверг | 16:00-17:00 |
| Учитель-логопед | Мартынова  Наталья Юрьевна | понедельник | 08:00-09:00 |
| Педагог психолог | Диденко  Марина Владимировна | вторник, четверг | 13:00-14:00 |