

ПРИНЯТО Общим собранием работников Детского сада Кировского педагогического колледжа Протокол от <u>09.01.2024</u> №2	УТВЕРЖДЕНО Распоряжением заведующего Детским садом Кировского педагогического колледжа От 09.01.2024 года № 2 _____ О.А.Друженькова
--	---

Положение
о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан
в структурном подразделении Детский сад Кировского областного
государственного профессионального образовательного бюджетного
учреждения «Кировский педагогический колледж»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в структурном подразделении Детский сад Кировского областного государственного профессионального образовательного бюджетного учреждения «Кировский педагогический колледж» (далее - Детский сад), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме руководителем Детского сада, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Детским садом рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его ведении, в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Сведения о месте нахождения Детского сада, почтовом адресе, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем Детским садом, его заместителями размещаются на информационном стенде и официальном сайте Детского сада в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Обращения граждан могут быть направлены:

- на личном приеме руководителем Детского сада или лицом, его замещающим;
- почтой России по адресу: 610048, Кировская область, город Киров, проспект Строителей, дом 54, корпус 1;
- электронной почтой по адресу: dskpedk@mail.ru;
- по телефону: 8(3332) 50-32-56, 50-02-66.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Детского сада, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

3) 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 Детского сада и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции Детского сада.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Детского сада.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения Детским садом гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Детский сад с критикой деятельности Детского сада или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в Детский сад по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Поступающие в Детский сад письменные обращения, отправленные адресатом по почте или электронной почте, принимаются делопроизводителем Детского сада.

6.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

6.3. При приеме письменных обращений:

– проверяется правильность адресности корреспонденции;

– вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;

– поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

6.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

6.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Детский сад, регистрируются делопроизводителем в течение трех дней с момента их поступления в Журнале учета письменных обращений граждан (приложение № 2).

6.6. Журнал учета письменных обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес его проживания;
- форма обращения;
- краткое содержание обращения;
- лицо, ответственное за подготовку ответа
- результаты рассмотрения обращения

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

6.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

6.8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

6.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения заведующему Детским садом или лицу, замещающему в его отсутствие.

Руководителем Детского сада должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

6.10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Детского сада, 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.

6.11. Запрещается направлять жалобу (обращение) на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Все обращения граждан, поступающие в Детский сад подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Детского сада, недопустим.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Детский сад:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

8.2. Руководитель Детского сада рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю (Приложение № 1).

8.3. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его делопроизводителю для подписи руководителем Детского сада, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

8.4. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

8.5. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.

8.6. Ответ на обращение подписывается руководителем Детского сада или лицом, замещающим в его отсутствие.

8.7. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

8.8. Ответ на обращение, поступившее в Детский сад по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.9. Работники Детского сада, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

8.10. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

9.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Детский сад вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4. 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 Детского сада 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 Детский сад. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.

9.6. 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 детский сад.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в Детский сад в соответствии с его компетенцией, рассматривается течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях руководитель Детского сада вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в Детском саду осуществляется заведующим и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан.

11.2. В случае обращения гражданина к заведующему по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

11.4. 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 третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

11.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета устных обращений граждан (приложение № 2). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

11.6. Журнал учета регистрации письменных обращений граждан включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес его проживания;
- форма обращения;
- краткое содержание обращения;
- лицо, ответственное за подготовку ответа
- результаты рассмотрения обращения

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить письменный ответ.

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

11.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Детского сада, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.10. Устные обращения граждан, принятые по телефону, так же подлежат регистрации в журнале учета устных обращений граждан.

12. Формирование дел по обращениям граждан

12.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела.

12.2. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в Детском саду.

12.3. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

13.1. Администрация Детского сада в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

ПЕРЕЧЕНЬ

лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан, поступивших в структурное подразделение Детский сад Кировского областного государственного профессионального образовательного бюджетного учреждения «Кировский педагогический колледж»

№№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственный за рассмотрение обращений граждан
1.	Наименование образовательной организации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Делопроизводитель
2.	Законодательные и нормативные документы	Заведующий
3.	Перевод, восстановление и отчисление обучающихся	Заведующий, делопроизводитель
4.	Педагогическая деятельность. Образовательная деятельность	Старший воспитатель
5.	Прием граждан в Детский сад	Заведующий
6.	Обращения по кадровым вопросам	Заведующий, делопроизводитель
7.	Обращения по соблюдению законных прав сотрудников	Заведующий
8.	Дополнительное образование	Старший воспитатель
9.	Охрана труда	Специалист по охране труда

**Журнал
учета письменных обращений граждан в структурном подразделении Детский сад Кировского областного государственного
профессионального образовательного бюджетного учреждения «Кировский педагогический колледж»**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. заявителя, адрес проживания	Форма обращения	Краткое содержание обращения	Лицо ответственное за подготовку ответа	Результат рассмотрения обращения

**Журнал
учета устных обращений граждан в структурном подразделении Детский сад Кировского областного государственного
профессионального образовательного бюджетного учреждения «Кировский педагогический колледж»**

Регистрационный номер	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. заявителя, адрес проживания	Форма обращения	Краткое содержание обращения	Лицо ответственное за подготовку ответа	Результат рассмотрения обращения

