

СОГЛАСОВАНО:
Председатель профкома МБДОУ №114
«Солнечный город» М.С. Горбунова

УТВЕРЖДЕНО
приказом заведующего
МБДОУ № 114 «Солнечный город»
Е.В. Васильевой
№92 от 02.02.2021

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №114 «Солнечный город»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №114 «Солнечный город» (далее – ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- 1.2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан.
- 1.3. Положение распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
- 1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 1.5. 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

- 2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в которое он направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагать суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОУ в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (приложение №1)

- 2.3. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан входит в номенклатуру дел ДОУ, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего ДОУ и заверяются печатью ДОУ.
- 2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, 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, 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.
- 2.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.
- 2.6. Заведующий ДОУ при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у другого должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 2.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 2.8. Обращение, поступившее в ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.
- 2.9. Заведующий ДОУ:
- 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 в других службах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - 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;
 - 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в

которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.10. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ.

2.11. Ответ на обращение, поступившее в ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.12. 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.

2.13. ДОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ДОУ, заведующему ДОУ, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.14. 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 ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3. Личный прием граждан.

3.1. Личный прием граждан в ДОУ проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

3.2. Прием граждан в ДОУ осуществляется в кабинете заведующего еженедельно в дни приема граждан.

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

3.4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение №1). 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

4. Заключительные положения.

4.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующую ДООУ.

4.2. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

Принято решением педагогического совета №3 от 02.02.2021 года.

Приложение №1 Журнал регистрации обращений граждан

Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело