

Принято
на общем собрании ТК
Протокол № 4
от 17.05.2016

Мещеряков А.А.

Утверждаю
Заведующий МБДОУ «Детский сад №8
г. Выборга



И.А.Боксер

Приказ № 63 от 17.05.2016

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждение

1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Положение) разработано в соответствии с законом Российской Федерации № 59 ФЗ от 02 мая 2006 года.

Положение регламентирует порядок работы с обращениями граждан.

Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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.

2. Рассмотрение письменных обращений граждан

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение (далее МБДОУ) в специальном журнале письменных обращений граждан.

Журнал регистрации письменных обращений граждан содержит следующие графы: регистрационный номер, дата регистрации, ФИО гражданина, содержание обращения, срок исполнения, исполнитель, меры принятые к исполнению, отметка об исполнении. Журнал регистрации письменных обращений граждан входит в номенклатуру дел, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью руководителя МБДОУ и заверяются печатью МБДОУ.

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

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.

Руководитель МБДОУ 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.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В этом случае жалоба возвращается

гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Обращение, поступившее в МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

Руководитель МБДОУ:

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.

Ответ на обращение подписывается руководителем МБДОУ.

Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившая 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.

МБДОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу МБДОУ, руководителю МБДОУ, 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.

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

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

3. Личный прием граждан

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

Прием граждан в МБДОУ ведется по рабочим дням в часы приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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.

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

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

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.

Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет должностное лицо по распоряжению руководителя МБДОУ.

Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на руководителя МБДОУ.

Дела с обращениями граждан хранятся в течение сроков, предусмотренных номенклатурой дел, утвержденной руководителем МБДОУ, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.