

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

«Детский сад № 23 комбинированного вида»

РАССМОТРЕНО

на заседании

Общего собрания работников учреждения

протокол № 22 от 12.02.2019г.

УТВЕРЖДЕНО

приказ № 34 от 22.02.2019г.

**Положение
по организации работы с поступающими обращениями граждан**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Конституции РФ, Уставом ДОУ.

1.2. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации, закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ.

1.3. 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.

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 которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

II. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в которые 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 должны быть отправлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 23 комбинированного вида» (далее - ДОУ) в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан.

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, направляются 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 прошению, 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.

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. Обращение, поступившее в ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

2.8. В случае необходимости, заведующий ДОУ может привлечь к рассмотрению обращения заместителя заведующего по личному обращению,

2.9. Заведующий ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод законных, интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его 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 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,

Ш. Личный прием граждан

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

3.2. Прием граждан в ДОУ осуществляется в кабинете заведующего еженедельно в дни приема граждан: вторник - с 09.00 ч. до 12.00 ч., четверг — с 15.00 ч. до 18.00 ч.

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

3.4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан.

3.5. В случае, если изложенные в устном: обращении факты и обязательства 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 Журнале регистраций устных и письменных обращений граждан. В остальных случаях, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и

рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

IV. Заключительные положения

4.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего ДОУ.

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