Согласовано:

На общем собрании

Работников учреждения

Протокол №5 от 03.08.2020г.

Утверждаю:

Заведующий МБДОУ «Детский сад №4»

_____ Г.Н. Закирова

Приказ №39 от 03.08.2020г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан МБДОУ «Детский сад № 4»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан МБДОУ «Детский сад № 4» (далее Положение), разработано в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ и определяет порядок осуществления в МБДОУ «Детский сад № 4» (далее - Учреждение) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) и запросов информации о деятельности Организации, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа (далее - обращения (запросы)).

1.2. Работа с обращениями (запросами) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в МБДОУ «Детский сад № 4» (далее - Инструкция по делопроизводству), а также на основании настоящего Положения.

1.3. Организацию и координацию работы с обращениями граждан и организаций (далее - обращения граждан) осуществляет администрация Учреждения.

1.4. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое 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 направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.5. Настоящее Положение утверждается приказом руководителя Учреждения.

1.6. Настоящее Положение действует до принятия нового.

2. Направление и регистрация письменных обращений граждан.

2.1. Учет и регистрация обращений (запросов), поступивших в Учреждение, ведется в «Журнале регистрации обращений граждан МБДОУ «Детский сад № 4».

2.2. Все поступившие в Учреждение письменные обращения граждан и документов связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней передаются заведующему Учреждения на рассмотрение.

2.3. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения 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. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органу или соответствующим должностным лицам.

2.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.6. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.5. невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

3.1. 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. Такие обращения признаются анонимными. 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.

3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

3.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. 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 Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. 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.

3.7. 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 Учреждение.

4. Сроки рассмотрения письменного обращения

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях заведующий Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Работа с устными обращениями

5.1. На устные обращения граждан дается устные ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

5.2. Прием устных обращений по контактным телефонам Учреждения ведется администрацией Учреждения, которыми дается консультация.

5.3. Устные обращения: - требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до заведующего Учреждения или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением; - содержащие критические замечания в адрес Учреждения, сотрудников Учреждения или по улучшению их деятельности доводятся до заведующего Учреждения или уполномоченного лица.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится заведующим и уполномоченными на то лицами. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан путем размещения информации на Доске информации Учреждения или официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» для ознакомления всеми гражданами.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.3. Содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации обращений граждан МБДОУ «Детский сад № 4». 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

6.7. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан сопровождается аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

6.8. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

6.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

7. Организация делопроизводства по обращениям (запросам) граждан

7.1. Делопроизводство, регистрация обращений (запросов), подготовка документов учет, хранение осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

8. Заключительные положения

8.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями в Учреждение, без согласия этих граждан не допускаются.

8.2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, находящимися в распоряжении Учреждения. Ознакомление гражданина с интересующими производится заведующим Учреждения.

8.3. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, поступившего в Учреждение из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица в связи с его предыдущим обращением, а также копия ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Учреждение, если указанный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам.

9. Ответственность за нарушение настоящего Положения

9.1. Нарушение требований настоящего Положения, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или предусмотренную законодательством ответственность.