

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан**

в МБДОУ детский сад № 46 «Первоцвет» г. Ставрополя

#### **I. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ д/с № 46 «Первоцвет» г. Ставрополя (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Федерального закона от 29.12.2012 г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере образования, поступившие в письменной или устной форме на личном приеме, по почте.

1.3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов

1.4. Обращения граждан поступают в дошкольное учреждение в виде предложений, заявлений, жалоб:

- Обращение - направленные должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба;

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательного учреждения;

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

Жалоба - обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

#### **II. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений**

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются ответственным за делопроизводство в порядке, установленном настоящим Положением.

2.2. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение дня с момента поступления в Журнале учета письменных обращений граждан по форме согласно приложению N 1 к настоящему Положению.

### 2.3. Требования к письменному обращению:

-заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Письменное обращение, обращение на официальном сайте ДОУ в сети Интернет подлежит обязательной регистрации в специальном журнале (приложение 1) у заведующего организации.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, возвращается заявителю с уведомлением о том, в чью компетенцию входит решение данного вопроса.

### 3. Должностное лицо организации:

3.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

3.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

3.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

3. 4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, когда заявитель этого не требует;

3.5. уведомляет заявителя о необходимости его обращения к иному должностному лицу в чью компетенцию входит рассмотрение обращения заявителя.

3.6. Должностное лицо обязано по возможности оперативно дать мотивированный ответ заявителю. Максимальный срок рассмотрения обращения - 30 дней со дня регистрации обращения; а обращение, не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

3.7. Письменный ответ на обращение подписывается заведующим организации и вручается заявителю.

3.8. При невозможности личного контакта с заявителем, ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, 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.

3.10. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, сотрудников организации и членов их семей, имуществу и безопасности организации, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

3.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его имя поддается прочтению.

3.12. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении взаимоотношений с заявителем по данному вопросу.

3.13 Личный прием заявителей администрацией организации производится в соответствии с графиком приёма, утверждаемым заведующим организации ежегодно не позднее 10 сентября и представляемым на обозрение на информационном стенде в установленном месте, при обращении граждан на личный прием ответственным должностным лицом делается соответствующая запись в журнал регистрации (приложение 2).

3.14. 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 заявителю предлагается обратиться с письменным обращением.

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

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

#### **IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляют заведующий МБДОУ д/с № 46»Первоцвет» г. Ставрополя или его заместитель (в соответствии с распределением обязанностей).

**Приложение N 1****Журнал  
учета обращений граждан**

№ п/п	Дата регистрации	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата поступления на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7

**Приложение N 2****Журнал  
учета приема граждан**

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7