

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение комбинированного
вида детский сад №52 «Берёзка»



СОГЛАСОВАНО

Председатель Совета ДОУ
МБДОУ №52 «Берёзка»

 Ю.В. Джафарова
«06» 09 2019г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель Профсоюзного комитета
МБДОУ №52 «Берёзка»

 А.Н. Майорова
«06» 09 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая

МБДОУ №52 «Берёзка»

 Е.Н. Старчикова
«06» 09 2019г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МБДОУ №52 «БЕРЁЗКА»**

Введено в действие приказом МБДОУ №52 «Берёзка»
№ 133 от «06» 09 2019г.

Регистрационный 17

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации.
- 1.2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан.
- 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 разглашения 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

- 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 направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение комбинированного вида детский сад № 52 «Берёзка» (далее – МБДОУ № 52 «Берёзка»).
- 2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ № 52 «Берёзка», направляется в течении 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.
- 2.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в

течении семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

2.5. Заведующий МБДОУ № 52 «Берёзка» 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 МБДОУ № 52 «Берёзка», подлежит обязательному рассмотрению.

2.8. В случае необходимости, заведующий МБДОУ № 52 «Берёзка» может привлечь к рассмотрению обращения заместителя заведующего по личному обращению.

2.9. Заведующий МБДОУ № 52 «Берёзка»:

- 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 и 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 их компетенцией; который в течении 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 МБДОУ № 52 «Берёзка».

2.11. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ № 52 «Берёзка» 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. МБДОУ № 52 «Берёзка» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу МБДОУ № 52 «Берёзка», заведующему МБДОУ № 52 «Берёзка», 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 МБДОУ № 52 «Берёзка» 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 МБДОУ № 52 «Берёзка», рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

- 3.1. Личный прием граждан в МБДОУ № 52 «Берёзка» проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.
- 3.2. Прием граждан в МБДОУ № 52 «Берёзка» осуществляется в кабинете заведующего еженедельно в дни установленные графиком.
- 3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.4. 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.
- 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 МБДОУ № 52 «Берёзка», 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. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет заведующий МБДОУ № 52 «Берёзка».

- 4.2. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего МБДОУ № 52 «Берёзка».
- 4.3. Дела с обращениями граждан хранятся в течении 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

ЗАВЕРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ

В настоящем документе прошито и
пронумеровано _____

11.05.2016

2016 год

Е.Н. Старчикова

