

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад комбинированного вида №35 станицы Рязанской  
муниципального образования Белореченский район



УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий МБДОУ Д/С 35  
Л.П. Патракеева

**Положение**  
**о порядке рассмотрения обращения граждан в муниципальном**  
**бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад**  
**комбинированного вида №35 станицы Рязанской муниципального**  
**образования Белореченский район**

**Ст.Рязанская**

## **1. Общее положение**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад комбинированного вида №35 станицы Рязанской муниципального образования Белореченский район (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 муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад комбинированного вида №35 станицы Рязанской муниципального образования Белореченский район (далее - Организация) 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 Д/С 35 (далее - Инструкция по делопроизводству), в также на основании настоящего Положения.

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

1.4. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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 Организации.

1.6. Настоящее Положение действует до принятия нового.

## **2. Направление и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Учет и регистрация обращений (запросов), поступивших в Организацию, ведется в «Журнале регистрации обращений граждан МБДОУ Д/С 35».

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

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

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит

в компетенцию Организации 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 органы 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. Организация 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 Организацией 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 Организацию.

#### **4. Сроки рассмотрения письменного обращения**

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

4.2. В исключительных случаях заведующий Организации 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 устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

5.2. Прием устных обращений по контактному телефону Организации ведется администрацией Организации, которыми дается консультация.

5.3. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до заведующего Организации или

-уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

-содержащие критические замечания в адрес Организации, сотрудников Организации или по улучшению их деятельности доводятся до заведующего Организации или уполномоченного лица.

## **6.Личный прием граждан**

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

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

6.3.Содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации обращений граждан МБДОУ Д/С 35». 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 Организации, 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 Организацию, без согласия этих граждан не допускаются.

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

8.3. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, поступившего в Организацию 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 Организации, 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

