

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад комбинированного вида № 2» городского округа Самара

Принято:

Общим собранием работников
МБДОУ «Детский сад № 2»
г. о. Самара
протокол № 8
от 20.04.2021 г.
Председатель _____

Утверждено:

Заведующий МБДОУ
«Детский сад № 2»
г. о. Самара
_____ М.А. Шафигулина
Приказ № 90-ОД от 20.04.2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций,
родителей (законных представителей) воспитанников МБДОУ
«Детский сад № 2» г.о. Самара**

г. Самара, 2021 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций, родителей (законных представителей) МБДОУ «Детский сад № 2» г.о. Самара (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан, организаций, родителей (законных представителей) воспитанников (далее – обращения заявителей) МБДОУ «Детский сад № 2» г.о. Самара (далее – учреждение).

1.2. Порядок рассмотрения обращений заявителей, распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется бесплатно.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, 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 обращение вопросов.

2. Прием, рассмотрение и ответ на письменные обращения заявителей

2.1. Заявитель 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 направлен ответ, уведомление о переадресации

обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращение может быть направлено в учреждение лично заявителем, посредством почтовой связи либо электронной почты.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день его поступления в журнале регистрации входящих документов. Журнал хранится у делопроизводителя, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего и заверяются печатью учреждения (Приложение 1).

2.3. 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 заявителя, 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 течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

2.5. Заведующий учреждения 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 обращение возвращается заявителю с разъяснением его права

обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7. В случае необходимости заведующий учреждения может привлечь к рассмотрению обращения компетентных работников учреждения по личному обращению.

2.8. Заведующий учреждения:

2.8.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

2.8.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

2.8.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.8.5. Уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их 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.

2.9. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ.

2.10. Ответ на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому (или электронному) адресу, указанному в обращении.

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

2.12. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу учреждения, заведующему учреждению, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.13. В случае, если в письменном обращении заявителя 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 учреждением вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.14. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.15. В случае принятия решения о предоставлении ответа исполнитель готовит проект ответа заявителю и предоставляет его на подпись заведующему на официальном бланке учреждения исходящей документации.

2.16. В случае принятия решения об отказе в предоставлении ответа исполнитель готовит проект уведомления с обоснованием об отказе на официальном бланке учреждения исходящей документации.

2.17. Ответственное лицо учреждения за прием и регистрацию обращений регистрирует соответствующий ответ или уведомление в журнале регистрации исходящих документов. Журнал хранится у делопроизводителя,

листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего и заверяются печатью учреждения (Приложение 2).

2.18. При личном получении заявитель расписывается в журнале регистрации исходящих документов о получении соответствующего ответа или уведомления.

2.19. Ответ либо уведомление об отказе направляется заявителю в течение 1 рабочего дня со дня подписания таких ответа и уведомления с фиксацией в журнале регистрации исходящих документов.

3. Приём устного обращения заявителя на личном приёме и выдача результата в устной форме

3.1. Личный прием заявителя в учреждении проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

3.2. Приём заявителей в учреждении осуществляется в кабинете заведующего еженедельно и в дни приема граждан:

— понедельник – с 14:00 до 17:00,

— четверг – с 9:00 до 13:00.

3.3. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Устные обращения заявителей регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, организаций, родителей (законных представителей) воспитанников на личном приёме. Журнал хранится у делопроизводителя, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего и заверяются печатью учреждения (Приложение 3).

3.5. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема заявителя (Приложение 4). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. 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 учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.8. В ходе личного приема заявителя 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, организаций, родителей (законных представителей) воспитанников осуществляет должностное лицо по распоряжению заведующего учреждением.

4.2. Ответственность за организацию рассмотрения обращений заявителей и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего учреждением.

4.3. Дела с обращениями заявителей хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

Приложение 1

Журнал регистрации входящих документов

№ п/п	Дата поступления	Корреспондент	Резолюция или кому направлен документ	Краткое содержание

Приложение 2

Журнал регистрации исходящих документов

№ п/п	Дата и индекс документа	Корреспондент	Тема (краткое содержание)

Приложение 3

Журнал регистрации обращений граждан, организаций, родителей (законных представителей) воспитанников на личном приёме

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О заявителя контактный телефон	Время приема	Тема обращения

Карточка личного приема заявителя № _____

Дата приема «___» _____ 20___ г.

Сведения о заявителе: _____

(Ф.И.О. полностью, номер телефона)

Содержание устного обращения: _____

Прием осуществлял _____

(Должность, Ф.И.О.)

Результаты личного приема заявителя:

Дано устное разъяснение: _____

(отметка о согласии, дата, роспись)

Принято письменное обращение № _____ от «___» _____ 20___ г.

(Должность)

(Подпись)

(Ф.И.О.)