

СОГЛАСОВАНО

Председатель совета учреждения

МБДОУ ДС «Колокольчик» г.Волгодонска

 Н.И. Модеева

« 09 » 01 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий

МБДОУ ДС «Колокольчик» г.Волгодонска

 Л.А.Панферова

2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН МБДОУ ДС «КОЛОКОЛЬЧИК» Г.ВОЛГОДОНСКА

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) МБДОУ ДС «Колокольчик» г.Волгодонска (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок осуществления в Учреждении личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) и запросов о деятельности Учреждения, 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 №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 который 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 либо адрес электронной почты, 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 согласовывается с советом трудового коллектива и утверждается приказом руководителя Учреждения.

1.6. Настоящее Положение вступает в действие с момента его утверждения и действует до принятия нового.

II. Направление и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Учет и регистрация обращений (запросов), поступивших в Учреждение, ведется в «Журнале регистрации обращений граждан МБДОУ ДС «Колокольчик» г.Волгодонска».

2.2. Все поступившие в Учреждение письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х

работчих дней и передаются руководителю Учреждения на рассмотрение.²

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 7 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 7 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. настоящего Положения невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

III. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и в случае необходимости 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 либо адрес электронной почты 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

3
доводы или обстоятельства, руководитель 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.

IV. Сроки рассмотрения письменных обращений

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 руководитель 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.

V. 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 контактным телефонам Учреждения ведется администрацией Учреждения, которыми дается консультация.

5.3. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до руководителя 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 руководителя Учреждения или уполномоченного лица.

VI. Личный прием граждан

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

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в «Карточку личного приема

граждан».

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, установленным 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 при необходимости может сопровождаться аудио- и (или) 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.

VII. Ответственность за нарушение настоящего Положения

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

VIII. 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, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении 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.

Разработал:
Специалист по кадрам



Н.В. Бурлакова