

Рассмотрено на Общем собрании

Протокол № 4 от 31.12.2014г.



Положение

**о порядке рассмотрения обращений
граждан Российской Федерации
муниципального бюджетного
дошкольного образовательного
учреждения детского сада № 9
«Дружба» г. Холмска муниципального
образования «Холмский городской
округ» Сахалинской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 9 «Дружба» г. Холмска муниципального образования «Холмский городской округ» Сахалинской области (далее – МБДОУ) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

1.2. Обращение гражданина в МБДОУ – письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения к должностным лицам МДОУ.

1.3. Под «предложением» понимается рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ.

1.4. «Заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе МБДОУ и должностных лиц МБДОУ, либо критика деятельности должностных лиц МБДОУ.

1.5. «Жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов.

2. Основные задачи при работе с обращениями граждан

2.1. Данное положение регулирует порядок обращения граждан в МБДОУ, порядок рассмотрения обращений граждан в МБДОУ, сроки рассмотрения обращений и направления ответов на них.

3. Сведения, подлежащие обязательному указанию в обращениях граждан

3.1. В письменном обращении гражданина обязательно должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому будет направлен ответ;
- личная подпись гражданина;
- дата обращения.

4. Организация работы с обращениями граждан.

Сроки рассмотрения обращений.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ.

Если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию МБДОУ, оно направляется в соответствующий орган в течение семи дней со дня регистрации.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов находится в компетенции нескольких органов, копии обращения направляются в соответствующие органы также в течение семи дней со дня регистрации.

4.4. В случае, если для рассмотрения обращения необходимы документы и материалы, которыми располагают другие органы, эти органы обязаны предоставить указанные документы и материалы по запросу МБДОУ в течение 15-ти дней.

4.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Этот срок может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, в случае необходимости получения документов и материалов из других органов.

4.6. 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 приёма, о чем делается запись в «Карточке личного приема». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Если в обращении содержащиеся сведения о противоправном деянии, не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть

отослан ответ, то оно направляется в соответствующий орган.

5. Делопроизводство при обращениях граждан.

5.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации, рассмотрению и направлению на них ответов в установленные Законом сроки.

5.2. Письменные обращения регистрируются в журнале «Заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением» с обязательным заполнением следующих граф:

- 1). Регистрационный номер.
- 2). Дата приема.
- 3). Фамилия, имя, отчество заявителя.
- 4). Место работы.
- 5). Адрес местожительства.
- 6). Краткое содержание заявления.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, изложенном в п. 2.

5.4. Содержание устного обращения гражданина заносится в «Карточку приёма граждан», где указывается следующие данные:

- 1). Регистрационный номер.
- 2). Дата приема.
- 3). Фамилия, имя, отчество заявителя.
- 4). Место работы.
- 5). Адрес местожительства.
- 6). Содержание заявления.

5.5. Нумерация письменных сообщений начинается с начала календарного года.

5.6. Журнал «Заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением» нумеруется постранично, прошнуровывается, скрепляется подписью заведующего и печатью МБДОУ.

5.7. Журнал «Заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением» хранится в делах МБДОУ постоянно.

6. Оставление обращения гражданина без ответа

Ответ на обращение не даётся, если:

- в нем не указана фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, если прочтению поддаются его фамилия и почтовый адрес;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения либо угрозы. В этом случае должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщив гражданину о недопустимости злоупотребления правом;
- в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу, и не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае может быть принято решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что направлялись в одно и то же МБДОУ. Гражданин уведомляется о таком решении;
- ответ на обращение гражданина не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Законом тайну;
- обращение гражданина в виде жалобы запрещается направлять в орган или должностному лицу, решение, действие или бездействие, которое обжалуется. Если рассмотрение жалобы в связи с этим обстоятельством невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение, действие или бездействие в суд.