

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад № 6»

ПРИКАЗ № 103

от 01.12.2016г.  
Об утверждении  
Положения о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан

В целях приведения нормативно-правовой базы учреждения в  
соответствие действующему законодательству

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить локальный акт «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательное учреждение «Детский сад № 6» (далее Положение)
2. Участникам образовательных отношений МБДОУ «Детский сад № 6» принять к сведению данное Положение.
3. Модератору Понкиной Ольге Сергеевне разместить данное Положение на сайте МБДОУ «Детский сад № 6».
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий Детским садом № 6

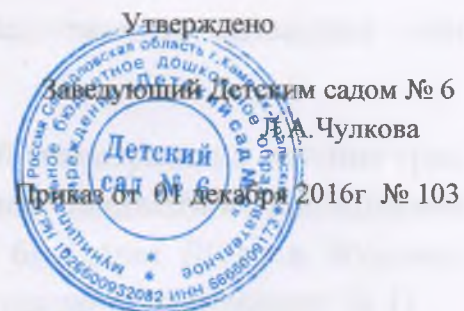


Л.А.Чулкова

Принято

Протокол педагогического  
Совета Детского сада № 6

от 30 ноября 2016г. № 2



**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
Российской Федерации  
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении  
« Детский сад № 6»**

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации (далее Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращения граждан.
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.
4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение 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 обращение вопросов.

## **2 РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о

переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение « Детский сад № 6» (далее ДОО) в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение № 1)

3. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан входит в номенклатуру дел ДОО, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего ДОО и заверяются печатью ДОО.

4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОО, 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, 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.

5. 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.

6. Заведующий ДОО 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.

7. 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.

8. Обращение, поступившее в ДОО, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Заведующий ДОО:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) 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 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.

10. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ.

11. Ответ на обращение, поступившее в ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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.

13. ДОУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ДОУ, заведующему ДОУ, 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.

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 ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

15. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

### **3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.**

1. Личный прием граждан в ДОУ проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

2. Прием граждан в ДОУ осуществляется в кабинете заведующего еженедельно в дни приема граждан:

- понедельник – с 15.00 ч до 17.00 ч.,
- четверг – с 09.00 ч до 12.00 ч.

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

4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (Приложение №1). 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, о чем делается запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующую ДОУ.

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

Приложение №1

#### Журнал регистрации обращения граждан

Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО граждани на почтовый адрес	Вид и краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело