

«ПРИНЯТО»
на общем собрании работников Учреждения
Протокол №01 от 01.09.2014г.

«УТВЕРЖДЕНО»
Приказ № 52 от 01.09. 2014 года
МБДОУ «Детский сад №20 г.Выборга»

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В УЧРЕЖДЕНИЕ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«Детский сад №20 г.Выборга»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Трудовым Кодексом Российской Федерации для муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №20 г.Выборга» (далее ДОУ).
2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений 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 обращении 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 №20 г.Выборга» (далее – МБДОУ) в Журнале учета обращений граждан МБДОУ «Детский сад №20 г.Выборга» и в Журнале регистрации входящей документации.
3. Журнале учета обращений граждан МБДОУ «Детский сад №20 г.Выборга» входит в номенклатуру дел МБДОУ, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего ДОУ и заверяются печатью ДОУ.
4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ, 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 ДОУ 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 ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

9. В случае необходимости, заведующий ДОУ может привлечь к рассмотрению обращения заместителя заведующего по личному обращению.

10. Заведующий ДОУ:

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.

11. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ.

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

13. 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.

14. Администрация 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.

15. 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 МБДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

16. Письменное обращение, поступившее в ДООУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

17. Письменное обращение, поступившее в ДООУ о выдаче копий документов, связанных с работой (копии приказа о приеме на работу, приказов о переводе на другую работу, приказа об увольнении с работы; выписки из трудовых книжек, справки о заработной плате, о начисленных и фактически уплаченных страховых взносах на обязательное пенсионное страхование, о периоде работы у данного работодателя и др.)

3.ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.

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

2. Приём граждан в ДООУ осуществляется в кабинете заведующего еженедельно в дни приема граждан.

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

4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале учета обращений граждан МБДОУ "Детский сад №20 г.Выборга" (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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

8. 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. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет должностное лицо по распоряжению заведующей МБДОУ.

2. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующую МБДОУ.

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

Приложение №1 к
ПОЛОЖЕНИЮ О ПОРЯДКЕ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В УЧРЕЖДЕНИЕ
муниципального бюджетного
дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад №20 г.Выборга»

№	Дата вре м я запи си	Ф.И.О.	Место работы Должность	Адрес пропис ки	Телеф он	Содержа ние вопроса	Напр авлен на рассм отрен ие в отдел	Дан ответ(уст ный ,писменн ый, личный прием	Результаты рассмотрения			
									Решено положительно	Меры приняты	Разъяснено	Отказ ано
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13