

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"ДЕТСКИЙ САД ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕГО ВИДА
№21 "СВЕТЛЯЧОК" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
СИМФЕРОПОЛЬ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
(МБДОУ №21 "Светлячок")

295022, Республика Крым, г. Симферополь, ул.Б.Куна, д.29, тел.61-66-90



Т.А.Куриленко

Приказ от «28» 11 2019 г.

№ 257

ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан в МБДОУ № 21 "Светлячок"

г.Симферополь

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении "Детский сад общеразвивающего вида № 21 "Светлячок" (далее - ДОУ), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 22.11.2017, а также в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями от 25.12.2018 и 06.03.2019 г.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в МБДОУ № 21 "Светлячок" осуществляется по адресу: 295022, г. Симферополь, ул.Б.Куна, д.29 или по электронной почте.

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Прием и первичная обработка поступающей в ДОУ корреспонденции осуществляется специалистом по кадровому делопроизводству.

2.2. Обращения, прошедшие первичную обработку, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

2.3. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним в правом нижнем углу проставляется регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

2.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в который направляет обращение (МБДОУ № 21 "Светлячок"), либо фамилию, имя, отчество должностного лица (заведующего ДОУ), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5. Обращение, поступившее в ДОУ в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращения, поступившие в ДОУ, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ДОУ имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Заведующий ДОУ после получения обращения принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.4. Обращения граждан, поступившие в ДОУ, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, заместитель Министра вправе продлить срок рассмотрения обращения на более чем на 30 дней, уведомив Об этом гражданина, направившего обращение.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ДОУ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных

3.7. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ и регистрируется специалистом по кадровому делопроизводству в журнале исходящих документов.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. 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.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. Заведующий ДООУ 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ДООУ одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.7. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. При подготовке ответа на обращение гражданина заведующий изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

5.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение

порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

5.3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

5.4. При необходимости предоставления информации о результатах рассмотрения обращения в вышестоящий государственный орган, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, ответ готовится за подписью заведующего ДОУ.

5.5. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

6. Личный прием граждан

6.1. Прием осуществляется заведующим ДОУ согласно графику личного приёма граждан.

Прием граждан ведется по адресу: г. Симферополь, ул.Б.Куна. д.29.

Запись на личный прием к заведующему ДОУ осуществляется специалистом по кадровому делопроизводству.

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

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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 гражданина вопросов.

6.3. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.4. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Пронумеровано, прошито и заверено печатью

листов

6 (шесть)

Заведующий МБДОУ №21 "Светлячок"

Т.А.Куриленко

