

Утверждаю:

Заведующий МБДОУ № 9

«Чебурашка»

г. Южно-Сахалинска

Ольга Р.Н. Янушковская

«06» февраля 2012 года



Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад комбинированного вида № 9 «Чебурашка» г. Южно-Сахалинска

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад комбинированного вида № 9 «Чебурашка» г. Южно-Сахалинска (далее МБДОУ № 9) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (далее ФЗ).

1.2. Настоящее Положение регламентирует порядок рассмотрения обращения граждан.

1.3. 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 и призвано обеспечить соблюдение конституционных права граждан на обращение в МБДОУ №9 с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию деятельности МБДОУ № 9;

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МБДОУ № 9, либо критика деятельности сотрудников МБДОУ № 9;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МБДОУ № 9 либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБДОУ № 9.

1.5. 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.

1.6. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МБДОУ, в которое 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.

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

2.3. Обращение, поступившее в МБДОУ № 9 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном ФЗ.

2.4. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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. Рассмотрение обращения

3.1. МБДОУ № 9:

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

обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, 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 другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.3. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ № 9, либо уполномоченным на то лицом.

3.4. Ответ на обращение, поступившее в МБДОУ № 9 в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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 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.

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. МБДОУ № 9 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.

4.4. В случае если, текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о

чем 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 МБДОУ № 9, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее неоднократно направлялось в МБДОУ № 9. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. 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.

5. Сроки рассмотрения обращений в МБДОУ № 9

5.1. Письменное обращение физических лиц, поступившее в МБДОУ № 9 рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, заведующий МБДОУ № 9, 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.

5.3. Письменное обращение, запрос поступившие в МБДОУ № 9 от депутата городского Собрания рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения, запроса.

5.4. Письменное обращение, запрос поступившие в МБДОУ № 9 от депутата Сахалинской областной Думы рассматривается в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения, запроса.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в МБДОУ № 9 осуществляется заведующим, либо уполномоченным на то лицом.

6.2. Прием граждан в МБДОУ № 9 осуществляется в кабинете делопроизводителя еженедельно в дни приема граждан:

понедельник с 10:00 до 12:00;

среда с 15:00 до 17:00.

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

6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

6.6. В случае если, в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ № 9, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Контроль исполнения письменных обращений

7.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан, а также соблюдение установленных сроков несет заведующий МБДОУ № 9.

7.2. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляется должностным лицом, уполномоченным на то заведующим МБДОУ № 9.

7.3. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Муниципальное бюджетное
дошкольное образовательное
учреждение детский сад
комбинированного вида № 9
«Чебурашка» г. Южно-Сахалинска