

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Полевского городского округа «Детский сад №54 комбинированного вида»**

**I. Общие положения**

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в МБДОУ ПГО «Детский сад №54» (далее Учреждение), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений осуществляется по адресу: Свердловская область, г. Полевской, ул. Коммунистическая, 25а в кабинете специалиста по кадрам.

|                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| понедельник - четверг - | с 8.00 до 16.45;  |
| пятница -               | с 8.00 до 15.30;  |
| обеденный перерыв -     | с 12.00 до 13.00. |

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу МБДОУ ПГО «Детский сад №54», Свердловская область, город Полевской, ул.Коммунистическая, 25а, 623388.

Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте Учреждения 54pol.tvoysadik.ru. Рассмотрение обращений, пришедших на электронные адреса сотрудников МБДОУ ПГО «Детский сад №54», не рассматриваются.

3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и настоящим Положением.

**II. Прием и регистрация обращений**

4. Прием и первичная обработка поступающей в МБДОУ ПГО «Детский сад №54» корреспонденции осуществляется специалистом по кадрам.

5. Обращения, прошедшие первичную обработку, регистрируются и передаются на рассмотрение заведующему.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

6. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. При отсутствии штампа допустима рукописная форма (вх.№\_\_\_ от \_\_\_\_\_).

7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо

наименование органа, в который направляет обращение (МБДОУ ПГО «Детский сад №54», либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) 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.

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

8. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. 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.

### **III. Рассмотрение обращений**

9. Обращения, поступившие в МБДОУ ПГО «Детский сад №54», подлежат обязательному рассмотрению. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Учреждением 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.

10. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким сотрудникам Учреждения, ответственным исполнителем является первое лицо, указанное в резолюции. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

### **IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

11. 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 подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

13. Учреждение 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.

14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

15. 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 ПГО «Детский сад №54» 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

16. 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.

17. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

#### **V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину**

18. При подготовке ответа на обращение гражданина, работник Учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, 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.

19. 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.

20. 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.

21. Ответы на обращения граждан подписываются заведующим МБДОУ ПГО «Детский сад №54», исполняющим обязанности заведующего в соответствии с его компетенцией, если в

обращения не обжалуются их действия.

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.

22. 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.

## **VI. Сроки рассмотрения обращений**

23. Обращения граждан, поступившие в Управление, 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.

24. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, заведующий в праве продлить срок рассмотрения обращения на более чем на 30 дней, уведомив Гражданина, направившегося обращение, о продлении срока его рассмотрения.

## **VII. Личный прием граждан**

25. Заведующий МБДОУ ПГО «Детский сад №54» осуществляет прием по личным вопросам в своем кабинете. Запись на прием осуществляется непосредственно заведующим или специалистом по кадрам.

График приема граждан размещен на официальном сайте учреждения [54pol.tvoysadik.ru](http://54pol.tvoysadik.ru) и на информационном стенде.

Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме заведующего осуществляется специалистом по кадрам или заведующим.

26. 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.

27. 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.

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

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

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