

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий
МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска»

 А.С. Новикова
приказ № 42/1 от «18» апреля 2019 г.



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Муниципальном бюджетном дошкольном
образовательном учреждении
«Детский сад № 370 г. Челябинска»**

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 370 г. Челябинска» (далее – МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска»), определяет порядок приёма, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приёма граждан.

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

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» осуществляется по адресу: ул. Героев Танкограда, д. 65а г. Челябинск, 454071.

График приёма:

Понедельник: - с 13.00 до 15.00 педагог- психолог Самкова О.Р.;

Вторник: - с 10.00 до 12.00 заведующий Новикова А.С.;

Среда: - с 14.00 до 16.00 заместитель заведующего по УВР Падерина Л.В.;

Четверг: с 14.00 до 16.00 заместитель заведующего по АХЧ Гурина Н.Ф.;

Пятница: - с 10.00 до 12.00 старший воспитатель Сахацких Л.Ю.;

Выходные дни - суббота, воскресенье .

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска»: ул. Героев Танкограда, д. 65а, г. Челябинск, 454071.

Электронные обращения направляются на адрес электронной почты: zoluhka370@yandex.ru.

3. Организация работы по приёму, регистрации, рассмотрению обращений и личному приёму граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в (ред. ОТ 27 декабря 2018г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и настоящим Положением.

II. Приём и регистрация обращений

1. Приём и первичная обработка поступающей в МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» корреспонденции осуществляется сотрудниками МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» ответственными в соответствии с графиком утвержденным приказом руководителя МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска».

2. Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются заведующему МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска». Регистрация осуществляется в журнале входящей корреспонденции МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» в течение трех дней с даты их поступления.

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

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

В случае, если место, предназначенное для отметки, занято текстом, отметка может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет обращение (МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска»), 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.

5. Обращение, поступившее в МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» в форме электронного документа, 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

1. Обращения, поступившие в МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска», подлежат обязательному рассмотрению.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» 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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Заведующий МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» после регистрации:

в трехдневный срок передает обращение на исполнение сотрудникам МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» в соответствии с их полномочиями.

3. Сотрудник МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска», получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение:

о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.

2. МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» 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.

3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или 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. 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.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

1. При подготовке ответа на обращение гражданина, заведующий МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» 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.

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.

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.

5. Ответы на обращения граждан подписываются заведующим МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» в соответствии с их компетенцией, если в обращении 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.

7. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется регистрационный номер (исходящий).

8. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении.

VI. Сроки рассмотрения обращений

1. Обращения граждан, поступившие в МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска», 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.

VII. Личный прием граждан

1. Прием осуществляется должностными лицами МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска» по графику:

понедельник: - с 13.00 до 15.00 ;

вторник: - с 10.00 до 12.00;

среда: - с 14.00 до 16.00;

четверг: с 14.00 до 16.00;

пятница: - с 10.00 до 12.00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

График приема граждан МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска», утверждаемый заведующим МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска, доступен на официальном сайте МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска»: <http://zolushka370.lbihost.ru>.

Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, осуществляется заведующим МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска».

Прием граждан ведётся по адресу:

ул. Героев Танкограда, д. 65а, г. Челябинск, 454071.

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

3. 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.

4. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (приложение).

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.

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

6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Минобрнауки России, 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.

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется заведующим МБДОУ «ДС № 370 г. Челябинска».

2. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

Прошнуровано, пронумеровано, скреплено печатью
на _____ листах
заведующий МБДОУ «ДС №370 г. Челябинска»
Новикова А.С.

