УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ИВАНОВА
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД № 40»

СОГЛАСОВАНО
Протокол заседания профсоюзного комитета
МБДОУ «Детский сад № 40»
от 20.01.2020г. № 1

Председатель профсоюзного комитета
_____ Большецова О.Е.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий
МБДОУ «Детский сад № 40»
_____ Лутченко М.Е.
Приказ от 19.01.2020г. № 5

Лутченко Марина Евгеньевна

Подписано цифровой подписью: Лутченко Марина Евгеньевна
Дата: 2022.09.20 22:09:41 +03'00'

ПРИНЯТО
Протокол
заседания общего собрания
работников учреждения
МБДОУ «Детский сад № 40»
от 15.01.2019г. № 1

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Настоящее Положение направлено на обеспечение государственных гарантий защиты права граждан на обращение и устанавливает гарантии граждан на обращения. Разработано в целях обеспечения конституционного права граждан, а также повышения эффективности работы муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 40» (далее – МБДОУ «Детский сад № 40») по реализации права граждан на обращение.

1. Общие положения

1.1.Настоящее Положение регламентирует работу с обращениями граждан в МБДОУ «Детский сад № 40».

1.2. При осуществлении работы с обращениями граждан необходимо руководствоваться Конституцией, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и настоящим Положением.

2. Прием, регистрация обращений граждан

2.1.Письменные обращения граждан принимаются и регистрируются лицом, на которого официально возложены данные обязанности в течение трех дней с момента поступления.

2.2.Обращение регистрируется в день поступления в журнале установленной формы. Журнал должен быть прошнурован, скреплен печатью, страницы пронумерованы.

2.3.На обращении проставляется регистрационный номер, дата регистрации, и оно передается заведующему МБДОУ «Детский сад № 40», который по результатам рассмотрения вправе передать ответственному исполнителю. Одновременно в журнал регистрации вносится запись об исполнителе и сроке исполнения.

2.4.Не подлежат регистрации и рассмотрению анонимные обращения граждан, а также не рассматриваются обращения граждан, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, заведующий МБДОУ «Детский сад № 40» 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.

4. Обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений.

4.1. Должностное лицо:

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 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 в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ «Детский сад № 40» 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.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6. МБДОУ «Детский сад № 40» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с Федеральным законом может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.7.Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.9.Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ «Детский сад № 40» .

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

5. Личный прием граждан

5.1.Личный прием граждан в МБДОУ «Детский сад № 40» проводится заведующим, уполномоченными на то лицами.

5.2.Организация приема граждан (установление в достаточной степени места, дней и часов приема, количества лиц, уполномоченных на личный прием граждан) осуществляется таким образом, чтобы своевременно и в полной мере реализовать право граждан на обращение. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан. При совпадении дня приема граждан с нерабочим праздничным днем или с

выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем приема граждан.

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

5.4.Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) беременные женщины;
2) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
3) граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний;
4) инвалиды I и II групп;
5) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
6) родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 1,5 лет.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

5.5. При первоочередном личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ (удостоверение, справку, выписку, иной документ), подтверждающий его право на первоочередной личный прием.

5.6. 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.

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

5.8.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ «Детский сад № 40» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Ответственность за нарушение настоящего Положения

6.1.Лица, виновные в нарушении установленных настоящим Положением положений, направленных на защиту права граждан на обращение, а также дополнительных гарантий права граждан на обращение, несут ответственность, предусмотренную федеральным законодательством.

6.2.Порядок возмещения причиненных убытков и взыскания понесенных расходов при рассмотрении обращений устанавливается федеральным законодательством

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и за результатами их рассмотрения

Заведующий МБДОУ «Детский сад № 40» и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, контроль за результатами рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.