

Согласовано с советом МБДОУ  
протокол № 1 от 14.03.21 г.

Утверждаю  
заведующий МБДОУ  
Суровикино В.Н. Титова  
Введено в действие приказом  
№ 19 от «22» 03 2021 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ о работе с обращениями граждан Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад «Березка» г.Суровикино Волгоградской области

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г, Уставом МБДОУ.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МБДОУ, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Положение определяет расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником, которое может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

**Обращения граждан** – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

**Предложения** – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности МБДОУ, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития дошкольного учреждения.

**Заявления** – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе МБДОУ и других правовых актах, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

**Жалобы** – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц МБДОУ, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

### 2. Личный прием граждан

2.1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится заведующим и уполномоченными на то лицами в пределах их компетенции.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

- 2.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 2.3. 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.
- 2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.
- 2.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 2.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 2.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

### **3. Письменные обращения граждан**

3.1. Письменные обращения граждан поступают в МБДОУ на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес МБДОУ;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, место жительства каждого из обратившихся граждан;
- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.3. 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.

### **4. Регистрация обращений граждан.**

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента их поступления.

4.2. Письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у администрации МБДОУ.

### **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

5.1. Письменное обращение, поступившее в МБДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 №59-ФЗ, заведующий МБДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### **6. Оставление обращений граждан без рассмотрения**

6.1. МБДОУ вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

6.1.1. В случае подачи анонимного обращения.

6.1.2. В случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство

других лиц.

6.1.3. В случае если у МБДОУ имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

6.2. В случаях, предусмотренных в подпунктах 2 и 3 части первой Пункта 1 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

## **7. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

7.1. Заведующий МБДОУ осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **8. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан**

8.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

8.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

8.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

## **9. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан**

9.1. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

9.2. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

Срок действия Положения не ограничен. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном порядке.