

Принято  
на заседании трудового коллектива  
МБДОУ детского сада № 71 г. Пензы  
«Северное сияние»  
Протокол № 1  
от « 12 » 09 \_\_\_\_\_ 2017 г

Утверждаю  
Заведующая  
МБДОУ детского сада № 71 г. Пензы  
«Северное сияние»  
С.С.Юдина  
Приказ № \_\_\_\_\_  
от « 12 » \_\_\_\_\_ 2017 г



Мнение профсоюзного комитета МБДОУ  
детского сада № 71 г. Пензы  
«Северное сияние» учтено:

Председатель профсоюзного комитета  
МБДОУ детского сада № 71 г. Пензы

И.М.Шувалова



Протокол № \_\_\_\_\_  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о регламенте(порядке) рассмотрения граждан и юридических лиц в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 71 г. Пензы «Северное сияние» и его филиалах №1, 2, 3

Пенза 2017

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Положение) разработано для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 71 г. Пензы «Северное сияние» и его филиалов № 1,2,3 (далее Учреждение) в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан.

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.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. При рассмотрении обращений 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.

## **II. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в которые 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. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан.

3. Журнал регистрации устных и письменных обращений граждан входит в номенклатуру дел Учреждения, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего Учреждения и печатью Учреждения.

4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входят решения поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

5. В случае, если решение поставлено в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течении 7 дней со дня регистрации направляются соответствующим должностным лицам.

6. Заведующий Учреждения при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у другого должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обращение, поступившее в Учреждения подлежит обязательному рассмотрению.

9. В случае необходимости, заведующий Учреждения может привлечь к рассмотрению обращения заместителя заведующего.

10. Заведующий Учреждения:

10.1. Обеспечивает объективные, всесторонние и своевременные рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участие гражданина, направившего обращение;

10.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

10.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- 10.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 10.5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, который в течение 15 дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

11. Ответ на обращение подписывается заведующей Учреждения.

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

13. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

14. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Учреждению, заведующему Учреждения, а также членам его семьи, в праве оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

15. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

16. Письменное обращение, поступившее в Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

### **Ш. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

1. Личный прием граждан в Учреждении проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом исполняющим обязанности заведующего.

2. Прием граждан в Учреждении осуществляется в кабинете заведующего еженедельно в день приема граждан: среда с 15.00 до 18.00.
3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан.
5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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.

#### **IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Контроль сроков исполнения обращений граждан осуществляет должностное лицо по распоряжению заведующего Учреждения.
2. Ответственность за организации рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Учреждения.
3. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечению указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.