

ПРИНЯТО

решением общего собрания работников
МБДОУ «Детский сад № 75» г. о. Самара
от 09.01.2025 г.
Протокол № 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом заведующего
МБДОУ «Детский сад № 75» г. о. Самара
от 09.01.2025 г. № 8-од



/Зиновьева Ю.В.

РАССМОТРЕНО

Советом родителей
Протокол № 1 от 09.01.2025 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ОРГАНИЗАЦИЙ, РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ) ОБУЧАЮЩИХСЯ
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Центр развития ребёнка - детский сад № 75»
городского округа Самара**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организаций, родителей (законных представителей) муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребёнка - детский сад № 75» городского округа Самара (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регламентирует порядок рассмотрения обращений граждан, организаций, родителей (законных представителей) обучающихся (далее — обращения заявителей) МБДОУ «Детский сад № 75» г.о. Самара (далее – Бюджетное учреждение, МБДОУ).

1.2. Порядок рассмотрения обращений заявителей, распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Обращение, поступившее в Бюджетное учреждение, подлежит обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется бесплатно.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, 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.

2. Прием, рассмотрение и ответ на письменные обращения заявителей

2.1. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который 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 направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Обращение может быть направленно в Бюджетное учреждение лично заявителем, посредством почтовой связи либо электронной почты.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день его поступления в Журнале регистрации входящих документов. Журнал хранится у делопроизводителя, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего и заверяются печатью учреждения (Приложение 1).

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Бюджетного учреждения, 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 заявителя, 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 поддаются прочтению.

2.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

2.5. Заведующий МБДОУ 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.

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

2.7. В случае необходимости заведующий МБДОУ может привлечь к рассмотрению обращения компетентных работников учреждения по личному обращению.

2.8. Заведующий Бюджетного учреждения:

2.8.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

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

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

2.8.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.8.5. Уведомляет заявителя 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.

2.9. Ответ на обращение подписывается заведующим МБДОУ.

2.10. Ответ на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому (или электронному) адресу, указанному в обращении.

2.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, 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.

2.12. Бюджетное учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу учреждения, заведующему учреждению, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.13. В случае, если в письменном обращении заявителя 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 заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.14. Письменное обращение, поступившее в Бюджетное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.15. В случае принятия решения о предоставлении ответа исполнитель готовит проект ответа заявителю и предоставляет его на подпись заведующему на официальном бланке учреждения исходящей документации.

2.16. В случае принятия решения об отказе в предоставлении ответа исполнитель готовит проект уведомления с обоснованием об отказе на официальном бланке учреждения исходящей документации.

2.17. Ответственное лицо учреждения за прием и регистрацию обращений регистрирует соответствующий ответ или уведомление в Журнале регистрации исходящих

документов. Журнал хранится у делопроизводителя, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего и заверяются печатью учреждения (Приложение 2).

2.18. При личном получении заявитель расписывается в журнале регистрации исходящих документов о получении соответствующего ответа или уведомления.

2.19. Ответ либо уведомление об отказе направляется заявителю в течение 1 рабочего дня со дня подписания таких ответа и уведомления с фиксацией в журнале регистрации исходящих документов.

3. Приём устного обращения заявителя на личном приёме и выдача результата в устной форме

3.1. Личный прием заявителя в Бюджетном учреждении проводится заведующим, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

3.2. Приём заявителей в учреждении осуществляется в кабинете заведующего еженедельно и в дни приема граждан:

- понедельник – с 14:00 до 17:00,
- четверг – с 9:00 до 13:00.

3.3. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Устные обращения заявителей регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, организаций, родителей (законных представителей) воспитанников на личном приёме. Журнал хранится у делопроизводителя, листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью заведующего и заверяются печатью учреждения (Приложение 3).

3.5. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема заявителя (Приложение 4). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. 3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.7. 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.

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

4. Заключительные положения

4.1. Контроль сроков исполнения обращений граждан, организаций, родителей (законных представителей) обучающихся осуществляет должностное лицо по распоряжению заведующего Бюджетным учреждением.

4.2. Ответственность за организацию рассмотрения обращений заявителей и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего Бюджетным учреждением.

4.3. Дела с обращениями заявителей хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

Приложение 1

Журнал регистрации входящих документов

№ п/п	Дата поступления	Корреспондент	Резолюция или кому направлен документ	Краткое содержание

Приложение 2

Журнал регистрации исходящих документов

№ п/п	Дата поступления	Корреспондент	Тема (краткое содержание)

Приложение 3

**Журнал регистрации обращений граждан, организаций, родителей
(законных представителей) воспитанников на личном приёме**

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О заявителя контактный телефон	Время приема	Тема обращения

Карточка личного приема заявителя № _____

Дата приема « _____ » _____ 20 ____ г.

Сведения о заявителе: _____

(Ф.И.О. полностью, номер телефона)

Содержание устного обращения:

Прием осуществлял _____
(должность, Ф.И.О.)

Результаты личного приема заявителя: Дано устное разъяснение:

(отметка о согласии, дата, роспись)

Принято письменное обращение № _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

(Должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)