

Администрация муниципального округа «Воркута» Республики Коми

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 35 «Метелица» г. Воркуты**

УТВЕРЖДЕНО:
приказом заведующего
МБДОУ «Детский сад №35» г. Воркуты
№ 1574 от « 01 » 10 2024г.

**Положение
по работе с обращениями граждан**

I. Общие положения

1.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

1.2. Настоящее Положение устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №35» г. Воркуты (далее – Учреждение).

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения администрации Учреждения и должностным лицам. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Организация приема граждан по личным вопросам

2.1. Прием граждан по личным вопросам в Учреждение проводится заведующим и уполномоченными на то лицами (далее - должностные лица) в соответствии с требованиями Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Прием граждан по личным вопросам осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным заведующим Учреждения.

2.3. График приема граждан по личным вопросам ежегодно утверждается заведующим не позднее 15 декабря, публикуется и размещается в доступных для граждан местах.

2.4. В графиках указываются фамилия, имя, отчество заведующего и должностных лиц, а также дни, время и место проведения ими приема граждан по личным вопросам.

2.5. Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить свое обращение, ответственное должностное лицо по просьбе со слов заявителя в письменной форме излагает суть обращения. Составленное обращение прочитывается гражданином или зачитывается ему ответственным должностным лицом и подписывается заявителем собственноручно с указанием даты подачи обращения.

2.6. Ответственное должностное лицо по работе с обращениями граждан осуществляет формирование списка граждан, обратившихся на прием по личным вопросам, с указанием сведений, содержащихся в п. 2.5 настоящего Положения, подготовку имеющихся документов (заключения, справки, ответы, информации), в том числе по повторным обращениям граждан.

2.7. В ходе приема заведующий или должностное лицо обязаны:

- рассмотреть обращение по существу;
- в случае необходимости незамедлительно принять меры к пресечению неправомерных действий, посягающих на права, свободы или законные интересы граждан;
- в случае необходимости запросить дополнительные материалы, потребовать объяснения соответствующих должностных лиц;
- принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;
- в случае невозможности удовлетворить требования, изложенные в обращении гражданина, довести до сведения заявителя мотивы отказа, а также указать возможный порядок обжалования принятого решения.

2.8. Содержание вопросов, поставленных в обращениях граждан и данные, указанные в п. 2.5 настоящего Положения заносятся в карточку учета обращений граждан (далее - карточка учета) (Приложение №1). 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.

III. Организация работы с письменными обращениями граждан

3.1. Письменные обращения граждан направляются непосредственно заведующему или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию заведующего Учреждения или должностного лица, 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.

3.3. Не позднее суток со дня регистрации письменные обращения граждан передаются заведующему или должностным лицам.

3.4. Заведующий, в компетенцию которого входит рассмотрение вопросов, изложенных в обращениях граждан, в течение суток рассматривает письменные обращения граждан, определяет исполнителя и дает ему соответствующее поручение в письменной форме с указанием срока исполнения (далее - резолюция).

3.5. Ответственным исполнителем считается должностное лицо, названное первым в резолюции заведующего. В случае если каждому должностному лицу дается отдельное поручение, обобщение поступивших ответов, по указанию заведующего, осуществляет ответственный исполнитель.

3.6. Письменные обращения граждан считаются исполненными, если в них рассмотрены все поставленные вопросы и о принятых мерах сообщено заявителю в письменной форме за подписью заведующего. О результатах рассмотрения обращения гражданин должен быть официально письменно извещен в течение трех дней с момента принятия решения по обращению.

3.7. Ответы на обращения граждан регистрируются в журнале установленной формы с присвоением исходящего номера. (Приложение №2).

IV. Сроки рассмотрения письменного обращения

4.1. Письменные обращения, поступившие к заведующему или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации.

4.2. В случаях, когда необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер по вопросам, изложенным в обращениях граждан, срок рассмотрения обращения граждан может быть продлен заведующим не более чем на 30 дней, а в адрес гражданина направлен промежуточный ответ.

V. Заключительные положения

5.1. Обращение, поступившее к заведующему или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, регулируются Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральными Конституционными Законами, иными Федеральными Законами.