

Утверждаю

Заседующий МБДОУ ДС КВ № 8

пгт. Черноморский МО Северский район

Калинина Я.В.

№ 83 от 16.09.2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения:

- 1.1 Работа с обращениями граждан в МБДОУ ДС КВ № 8 пгт Черноморского МО Северский район осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона № 528-ФЗ от 27.12.2018).
- 1.2 Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ДС КВ № 8 пгт Черноморского МО Северский район» (далее – Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращения с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, по телефонной связи и электронной почте информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
- 1.3 Основные понятия, используемые и в настоящем Положении:
 - обращение граждан (далее - обращение), направленные в МБДОУ ДС КВ № 8 пгт Черноморского МО Северский район (далее – ДОУ) заявление или жалоба, а также устное обращение;
 - предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ;
 - заявление-просьба гражданина, либо сообщение о нарушении Федерального закона РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;
 - недостатки в работе ДОУ, должностных лиц;
 - жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

2. Порядок приема обращений граждан:

- 2.2. Все обращения, поступающие в ДООУ регистрируются в специальном «Журнале регистрации обращений граждан» (приложение), установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончания срока - дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего заявление.
- 2.3. Заведующий ДООУ, либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) обязан организовать работу по рассмотрению обращений.
- 2.4. Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

3. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения:

- 3.1. В письменном обращении указывается наименование ДООУ, фамилия, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, изложение сути обращения, ставится личная подпись обратившегося гражданина и дата.
- 3.2. В случае, если в письменном обращении не указываются фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 3.3. В случае, если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы дошкольного учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя ДООУ создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии определяет регламент работы комиссии.
- 3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления.
- 3.5. Комиссия проводит проверку соответствия письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет руководителю дошкольного учреждения. При рассмотрении обращения председатель комиссии знакомит с итогами работы виновного (виновных лиц) который подписывает заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен», «не согласен».
- 3.6. Ответ на письменное обращение подписывается заведующим ДООУ.

- 3.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении в обязательном порядке указывается свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлен ответ. Обратившийся вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
- 3.9. Общий срок обращения не может превышать 10 дней со дня регистрации обращения.

4. Личный приём граждан:

- 4.1. Устное обращение к заведующему ДООУ или к старшему воспитателю поступают во время личной встречи и по телефону.
- 4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.
- 4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.
- 4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Анализ работы с обращениями граждан:

- 5.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.
- 5.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.
- 5.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на итоговых педагогических совещаниях.

6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан:

- 6.1. Обращения, поступившие в ДООУ, подлежат обязательному рассмотрению.
- 6.2. Неправомерный отказ в приеме и рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством РФ.

**Журнал
регистрации обращений граждан**

	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Группа, которую посещает воспитанник	Вид обращения (устно, письменно)	Краткое изложение обращения	На кого направлено	Принятые меры
	2	3	4	5	6	7	8