

Принято на заседании Совета родителей
МБДОУ Краснополяский детский сад
«Малышок»
Протокол № 3 от 06.07.2022г

Приложение
к приказу заведующей
МБДОУ Краснополяский детский сад
«Малышок»
от 06.07.2022г № 12

ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке рассмотрения обращений граждан** **в МБДОУ Краснополяском детском саду «Малышок»**

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан в муниципальном бюджетное дошкольное образовательное учреждение Краснополяский детский сад «Малышок» (далее – МБДОУ Краснополяский детский сад «Малышок») осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции Федерального закона от 29.06. 2010 г. № 126 – ФЗ).

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ Краснополяский детский сад «Малышок» (далее – Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение в Учреждении с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

обращение граждан (далее – обращение) – направленные в учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ Краснополяский детский сад «Малышок»;

заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании в Российской Федерации», недостатки в работе МБДОУ Краснополяский детский сад «Малышок» или должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

2. Порядок приема обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан к заведующей МБДОУ Краснополяский детский сад «Малышок» осуществляют ответственные лица, утвержденные приказом по учреждению, которые регистрирует письменные обращения, устные обращения и направляют для решения к работникам учреждения, в компетенции которых находятся решения данных обращений.

2.2. Все обращения в письменной или устной форме, поступающие в МБДОУ Краснополяский детский сад «Малышок», регистрируются в специальном журнале, установленной формы в день их поступления.

На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата поступления обращения. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончанием срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшему обращение.

2.3. Заведующий и ответственные работники учреждения обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан.

2.4. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, 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. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование общеобразовательного учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою 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, дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в МБДОУ Краснопольский детский сад «Малышок» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

3.4. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. Письменное обращение в течение трех дней с момента поступления регистрируется ответственным лицом учреждения и передается на рассмотрение руководителю или лицу его заменяющему.

3.7. Заведующий МБДОУ Краснопольский детский сад «Малышок» организует работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивает необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан.

3.8. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы общеобразовательного учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом заведующей Учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения (жалобы, предложений, заявления) граждан.

3.9. Председатель комиссии организует работу комиссии по проверке соответствия содержания 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 его директору учреждения.

Решения по результатам рассмотрения обращений и жалоб доводятся до граждан (обратившихся с жалобой и лиц, в отношении которых проводилась проверка по факту нарушения). Граждане подписывают заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен»

3.11. Ответ на письменное обращение подписывается директором учреждения или лицом его заменяющим.

3.12. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее и по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному гражданином. Согласно которым ответ на обращение, поступившее в электронной форме может быть направлено в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.13. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений

4.1. Устные обращения граждан к руководителю учреждения поступают от граждан во время личной встречи и по телефону.

4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений граждан.

4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале лицом ответственным за регистрацию обращений. Журнал ведется в установленном порядке (см. п.2.2.).

4.4. В случае если изложенные в устном обращении при личном приеме факты, обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

4.5. В случае если обращение было по телефону и факты, изложенные в обращении не требуют дополнительной проверки, то ответ может быть дан сразу.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник учреждения, к которому адресовано обращение, может предложить ему ответ по телефону через определенный промежуток времени.

4.6. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме. По желанию гражданина ответ может быть дан в письменной форме.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан

5.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу (два раза в год – январь, июнь).

5.2. Решения и результаты работы с обращениями граждан оформляются в виде актов, аналитических справок и управленческих решений.

5.2. Материалы для анализа и обобщения подготавливают специалисты МБДОУ Краснопольский детский сад «Малышок» ответственные за работу с обращениями граждан и оформляют их в виде отчетов и представляют их ответственному

должностному лицу, составляющему итоговую аналитическую справку работы учреждения с обращениями граждан за отчетный период и представляют заведующей.

При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений и т.п.

5.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на совещаниях при заведующей учреждения и на итоговом педагогическом совете.

6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан

6.1. Обращения, поступившие в МБДОУ Краснопольский детский сад «Малышок», подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. Действия (или бездействия) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

7. Координация и контроль за рассмотрением обращений

7.1. Координация и контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется непосредственно заведующей учреждения.