

ПРИНЯТО

с учетом мнения
представительного органа работников
от 30.12.2019 протокол № 13

РАССМОТРЕНО

общим собранием работников МБДОУ
протокол от 30.12.2019 № 13

УТВЕРЖДЕНО

приказом заведующего МБДОУ
от 31.12.2019 № 276-Д
С.А. Ковалева



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детский сад комбинированного вида № 52 г. Аму́рска
Амурского муниципального района
Хабаровского края

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в МБДОУ № 52 г. Амурска (далее – ДОУ) разработано для соблюдения конституционных прав граждан РФ на обращение 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».

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ, Уставом, Договором с родителями (законными представителями) воспитанников ДОУ.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращение граждан (далее обращение) – направленные в ДОУ, заявление или жалоба, а также устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;
- заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», недостатках в работе дошкольного учреждения, должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

1.3. Срок действия Положения не ограничен. Данное Положение действует до принятия нового.

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

2.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий ДОУ или уполномоченное заведующего должностное лицо, ответственное за прием документов. Они регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

2.2. Все обращения, поступающие в ДОУ, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления (Приложение №2, №3). Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

2.3. Заведующий ДОУ либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) обязан организовать работу по рассмотрению обращений.

2.4. Предложения, заявления, 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. В письменном обращении указывается наименование дошкольного учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес,

по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; 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 передается лично в руки данного гражданина.

3.3. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы ДОУ и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя ДОУ создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.

3.4. Письменное обращение рассматривается в течение 3-х 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 ДОУ.

3.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.8. Общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

4. ПРИЕМ ГРАЖДАН И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ.

4.1. Прием граждан в ДОУ проводится по графику (Приложение №1).

Прием граждан по личным вопросам проводится заведующим:

понедельник – с 15.00 ч до 18.00 ч.,

вт., ср., чт., пт. – с 14.00 ч до 16.00 ч, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

4.2. Приём граждан в ДОУ осуществляется в кабинете заведующего еженедельно в дни приема граждан.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации устных и письменных обращений граждан (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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- 5.1. Обращения, поступившие в ДОУ, подлежат обязательному рассмотрению.
- 5.2. Неправомерный отказ в прием и рассмотрение 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 и могут быть обжалованы в суде.
- 5.3. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего ДОУ.
- 5.4. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

**ГРАФИК
ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ**

Должностное лицо	День приема	Часы приема
Заведующий	Понедельник	с 15.00 час до 18.00 час.
Заведующий	Вт., ср., чт., пт.	с 14.00 час до 16.00 час.

ЖУРНАЛ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства, или место работы заявителя	Содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения (краткое содержание ответа)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Handwritten title or header text, possibly "Handwritten notes on..."

Date	Time	Location	Remarks