

Принято
на Педагогическом совете № 4 МДОУ
детский сад «Радуга» 22 мая 2018 г.

Утверждаю
Заведующая МДОУ детский сад «Радуга»
Терентьева Н.Н.
Приказ № 40/2 от 22 мая 2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке рассмотрения обращений граждан** **в МДОУ детский сад «Радуга»**

Общие положения.

1.1. Работа с обращениями граждан в МДОУ детский сад «Радуга» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МДОУ детский сад «Радуга» (далее - Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан 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».

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращение граждан (далее - обращение) – направленные в МДОУ детский сад «Радуга» (далее дошкольное учреждение), заявление или жалоба, а так же устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов, недостатках в работе дошкольного учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности ДОУ;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов или законных интересов других лиц.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.6. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, приказами заведующей ДОУ.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Граждане имеют право получать информацию о ходе рассмотрения обращения по телефону 8 (81436) 4-12-82 с 08.00 до 16.00 в рабочие дни.

3. Порядок приема обращений граждан

3.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий дошкольного учреждения и старший воспитатель, которые регистрируют письменные и устные обращения.

3.2. Все обращения, поступающие в дошкольное учреждение, регистрируются в специальном журнале - «Журнале регистрации обращений граждан» в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации обращения, окончания срока рассмотрения – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

3.3. Заведующий дошкольного учреждения либо старший воспитатель (во время отсутствия заведующего) обязан организовать работу по рассмотрению обращений.

3.4. Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы соответствующие действующему законодательству.

4. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

4.1. При рассмотрении обращения в Администрацию ДООУ гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы.

4.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.1.3. Получать ответ по существу поставленных в обращение вопросов.

4.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

5. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения

5.1. В письменном обращении указывается наименование дошкольного учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, а так же свои фамилия, имя, отчество, выбрана форма, по которому должен быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения, ставится личная подпись обратившегося гражданина и дата.

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

5.4. Письменное обращение рассматривается в течение 10-ти дней с момента поступления.

5.5. 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.

5.6. Ответ на письменное обращение гражданина дает заведующий дошкольного учреждения.

5.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по той форме, которая указывается в обращении (по почтовому адресу, по электронной почте, по телефону, лично в руки).

5.8. Общий срок рассмотрения не может превышать 14 дней со дня регистрации письменного обращения.

6. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

6.1. Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Заведующий ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

6.3. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующей ДОУ, готовятся заведующей ДОУ и регистрируются в журнале «Исходящая документация».

6.4. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.5. Письменные обращения граждан подшиваются в папку «Обращения граждан»

7. Порядок рассмотрения устных обращений и организация работы по личному приему граждан

7.1. Устные обращения к заведующему дошкольного учреждения или к его старшему воспитателю поступают во время личной встречи и по телефону.

7.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

7.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.

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

7.5. График и порядок личного приема граждан в ДООУ установлен режимом рабочего времени руководителя ДООУ.

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

7.7. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДООУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

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