

ПРИНЯТО:
на общем собрании работников
протокол от 14.11.2017г. №8

УТВЕРЖДЕНО:
приказом по МДОУ детскому
саду №5 «Тополёк»
от 14.11.2017г. № 83



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
муниципального дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад №5 «Тополёк», с. Варениковское, Степновского
муниципального района Ставропольского края**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад №5 «Тополёк», с.Варениковское, Степновского муниципального района Ставропольского края (далее - МДОУ детский сад №5 «Тополёк») 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 информацию телекоммуникационной сети «Интернет».

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ, Уставом учреждения, Договором с родителями (законными представителями) воспитанников ДООУ об образовании по образовательным программам дошкольного образования.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращение граждан (далее обращение) - заявление или жалоба, а так же устное обращение;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;

- заявление - просьба гражданина, либо сообщение о нарушении Федерального закона от 29.12.2012г. № 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.

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

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

2.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий или уполномоченное заведующим должностное лицо, ответственное за прием документов.

2.2. Все обращения, поступающие в МДОУ детский сад №5 «Тополёк», регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления.

Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации; окончание срока рассмотрения - дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

2.3. Заведующий либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) обязаны 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 так же 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 МДОУ детского сада №5 «Тополёк» и требуют

комиссионного рассмотрения, то приказом заведующего 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 заведующему дошкольным учреждением. 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.

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

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

4. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ.

4.1. Устные обращения к заведующему или к его заместителю 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 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.

5.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру

рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.

5.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматривается на итоговых педагогических совещаниях.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

6.1. Обращения, поступившие в дошкольное учреждение, 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 и могут быть обжалованы в суде.