

Принято на Общем собрании  
работников МБДОУ  
Белоярский детский сад  
«Колосок»  
Протокол от 03.07.2017г №13

Приложение № 1  
к приказу заведующей  
МБДОУ Белоярский  
детский сад «Колосок»  
от 05.07.2017 № 36

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в МБДОУ Белоярский детский сад «Колосок»**

**1. Общие положения**

1.1. Работа с обращениями граждан в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Белоярский детский сад «Колосок» (далее – МБДОУ Белоярский детский сад «Колосок») 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 Белоярский детский сад «Колосок»» (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, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МБДОУ Белоярский детский сад «Колосок»;

**заявление** – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании в Российской Федерации», недостатки в работе МБДОУ Белоярский детский сад «Колосок» 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 руководителю МБДОУ Белоярский детский сад «Колосок» 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 Белоярский детский сад «Колосок», 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 либо наименование общеобразовательного учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлен 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 Белоярский детский сад «Колосок» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном 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 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 заведующего 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 заведующему учреждению.

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 заведующим учреждения или лицом его заменяющим.

3.12. Ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, 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 Белоярский детский сад «Колосок» 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 заведующему.

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 заведующем учреждения и на итоговом педагогическом совете.

#### **6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

6.1. Обращения, поступившие в МБДОУ Белоярский детский сад «Колосок» 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 заведующим учреждения.