

Принято  
на общем собрании трудового коллектива  
МБДОУ Кромского района Орловской  
области «Детский сад №1»  
Протокол № 2 от 28.08.2015 г.

«Утверждаю»

Заведующий МБДОУ Кромского района  
Орловской области «Детский сад №1»

Н.Н.Поливаева

Приказ № 57/от 28.08.2015 г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан**

#### **в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении Кромского района Орловской области «Детский сад №1»**

#### **1. Общие положения.**

1.1. Работа с обращениями граждан в МБДОУ Кромского района Орловской области «Детский сад №1» (далее ДОУ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона № 29.06.2010г. № 126-ФЗ).

1.2. Настоящее 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 МБДОУ Кромского района Орловской области «Детский сад №1» (далее дошкольное учреждение), в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ДОУ;
- заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об образовании в Российской Федерации"; недостатках в работе ДОУ, 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 осуществляет заведующая ДОУ.
- 2.2. Все обращения, поступающие в ДОУ, регистрируются в специальном журнале («Книга обращения»), установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшему обращению.
- 2.3. Заведующая ДОУ либо его заместитель (во время отсутствия заведующей) 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 ДОУ, фамилия, имя, отчество должностного лица, а так же фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, 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 подлежит обязательной регистрации в течение трех 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 заведующей 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 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

### **4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.**

- 4.1. Устные обращения к заведующей ДОУ или к старшему воспитателю поступают во время личной встречи и по телефону.
- 4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

4.3. 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 рассматриваются на итоговых педагогических совещаниях.

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

6.1. Обращения, поступившие в ДОУ, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. 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.