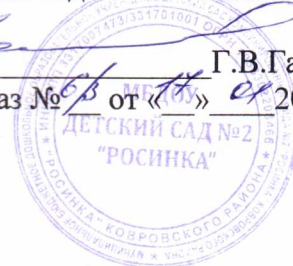


УТВЕРЖДАЮ
заведующий МБДОУ
детский сад №2 «Росинка»

Г.В.Галкина
Приказ № 63 от «18» 2019 г.



ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан МБДОУ детский сад № 2 «Росинка»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад комбинированного вида № 2 «Росинка» Ковровского района (далее – МБДОУ детский сад № 2 «Росинка») с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в МБДОУ детский сад № 2 «Росинка».

1.3. Рассмотрение обращений граждан в МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

- Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 № 138-ФЗ.

1.4. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом МБДОУ детский сад № 2 «Росинка», регламентирующим образовательные отношения.

1.5. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.6. Сведения о месте нахождения МБДОУ детский сад № 2 «Росинка», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан руководителем МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» размещаются на информационном стенде в МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» и официальном сайте МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» в сети интернет - <http://t386244.dou.obrazovanie33.ru/> (далее – сайт ДОУ).

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в ДОУ:

1) на личном приёме граждан руководителем МБДОУ детский сад № 2 «Росинка»;

- 1) почтой России по адресу: 601966, Владимирская область, Ковровский район, пос. Мелехово, ул. Набережная, д.70
- 2) электронной почтой по адресу: rosinkamdou@yandex.ru;
- 3) по телефону: (492)327-82-04.

1.8. Все поступающие обращения граждан в МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию МБДОУ детский сад № 2 «Росинка», недопустим.

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 МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» 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. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации МБДОУ детский сад № 2 «Росинка», а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» или его заместителей, в компетенции

которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам (ФЗ-№ 59, ст.8, ч.4).

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ детский сад № 2 «Росинка», подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются секретарем с занесением в Журнал регистрации обращений родителей (законных представителей) (Приложение 1), карточку приема граждан (Приложение 2).

4.3. Заведующий МБДОУ детский сад № 2 «Росинка»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МБДОУ детский сад № 2 «Росинка», готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего и регистрируются в журнале.

4.5. 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.

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 МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему МБДОУ детский сад № 2 «Ро-

синка» из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить без ответа или направить данное обращение в правоохранительные органы.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие заведующему МБДОУ детский сад № 2 «Росинка», рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» устанавливается руководителем.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МБДОУ детский сад № 2 «Росинка», заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Во время записи на прием заполняется карточка личного приема гражданина (форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

7.5. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» о нарушениях исполнительской дисциплины.

8.2. Заведующий МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9. Хранение материалов по обращениям граждан

9.1. Заведующий МБДОУ детский сад № 2 «Росинка» осуществляет хранение заявлений и жалоб граждан.

9.2. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру дел.

9.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МБДОУ детский сад № 2 «Росинка».

9.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.

9.4. По истечению срока хранения документация уничтожается любым механическим способом.

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Канал обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес (если обратившийся указал адрес)	Вид обращения (вопрос, жалоба, предложение, замечание и т.д.)	Краткое содержание обращения	ФИО специалиста, работающего с обращением	Отметка о принятии решения и сообщении его результатов заявителю	Дата исполнения	Результат

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
заведующим детским садом**

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолуция)

2. Дата исполнения _____

3. Дополнительный контроль _____

4. Снято с контроля _____

5. Результат _____

6. Дата, должность исполнителя _____

7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от « ____ » _____ 20__ г