

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №5 "Березка"
г. Сергач

Принято:
Педагогическим советом ДОУ
Протокол №2 от «18» ноября 2016 г.

Утверждаю:
заведующий МБДОУ детского сада №5
«Березка» Федорина Н.М.
Приказ № 950 «21» ноября 2016г.



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 5 «Березка» (далее ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ 273-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ 273-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ДОУ и настоящим Положением.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашений сведений., содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

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.

3. Требования к письменному обращению.

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование ДОУ; фамилию, имя, отчество заведующего ДОУ; 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 к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в администрацию ДОО по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего ДОО.

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

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.

3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам ДОО решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение поступившее заведующему ДОО, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал обращений граждан (приложение 1).

4.3. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОО, готовятся на бланке Учреждения за подписью заведующего ДОО и регистрируются в журнале.

5. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

5.1. Обращения поступившие заведующему ДОО рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

5.2. В исключительных случаях заведующий ДОО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителем не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. График и порядок личного приема граждан в ДОО устанавливается заведующим ДОО.

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

6.3. 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.

6.4. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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

7. Работа с обращениями, поставленными на контроль

7.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

7.2. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителем дан ответ, Решение о снятии с контроля принимает заведующий ДОУ.

Приложение 1

№ п/п	Дата регистрации заявления	Ф.И.О. заявителя	Почтовый адрес заявителя; (адрес электронной почты (при наличии))	Содержание вопроса	Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа заявителю	Дата регистрации ответа заявителю

