

Рассмотрено и принято на педагогическом совете МАДОУ ДС КВ № 4 ст. Северской МО Северский район
Протокол № 4 от 03.04 2016 г.

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий МАДОУ ДС КВ № 4 ст. Северской МО Северский район В.А. Титова
Приказ № 144 от 23.04 2016 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

- 1.1. Работа с обращениями граждан в МАДОУ ДС КВ № 4 ст. Северской МО Северский район осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона № 29.06.2010г. № 126-ФЗ)
- 1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ДС КВ № 4 ст. Северской МО Северский район (далее 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 МАДОУ ДС КВ № 4 ст. Северской МО Северский район (далее дошкольное учреждение), 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 РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;
 - недостатки в работе дошкольного учреждения, 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 заведующий дошкольного учреждения и старший воспитатель, которые регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).
- 2.2. Все обращения, поступающие в дошкольное учреждение, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

Рассмотрено и принято на педагогическом совете МАДОУ ДС КВ № 4 ст. Северной МО Северский район
Протокол № 4 от 03.04 2016 г.

Заведующий МАДОУ ДС КВ № 4 ст. Северной МО Северский район В.А. Титова
Приказ № 144 от 28.04 2016 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

- 1.1. Работа с обращениями граждан в МАДОУ ДС КВ № 4 ст. Северной МО Северский район осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона № 29.06.2010г. № 126-ФЗ)
- 1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ДС КВ № 4 ст. Северной МО Северский район (далее 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 МАДОУ ДС КВ № 4 ст. Северной МО Северский район (далее дошкольное учреждение), 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 РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;
 - недостатки в работе дошкольного учреждения, 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 заведующий дошкольного учреждения и старший воспитатель, которые регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).
- 2.2. Все обращения, поступающие в дошкольное учреждение, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

- 2.3. Заведующий дошкольного учреждения либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) 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 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 дошкольного учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя дошкольного учреждения 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 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 заведующим дошкольного учреждения.
- 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 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

IV Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

1. Устные обращения к заведующему дошкольного учреждения или к старшему воспитателю поступают во время личной встречи и по телефону.
 - 1.1. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.
 2. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.
 - 1.2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- 2 Анализ и обобщение работы с обращениями граждан.**
- 2.1 Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.
 - 2.2 При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.
 - 2.3 Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на итоговых педагогических совещаниях.
- 3 Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.**
- 3.1 Обращения, поступившие в дошкольное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.
 - 3.2 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.