

ПРИНЯТО:

на Педагогическом совете
МДОУ «Центр развития ребенка – Детский сад № 2»

Протокол № 3 от «02» марта 2021 г.

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий МДОУ

«Центр развития ребенка – Детский сад № 2»

/И.Г.Холодова/

Приказ № 13-О от «04» марта 2021 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
муниципального дошкольного образовательного учреждения
«Центр развития ребенка – Детский сад № 2»
(МДОУ № 2)**

Юридический адрес:

155900, Ивановская обл.,

г. Шуя, ул. Кооперативная, д. 31-а

Телефон: 8(49351) 4-57-60

E-mail: mdou_crr_2@mail.ru

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Центр развития ребенка – Детский сад № 2» (далее – ДДОУ) разработано для соблюдения конституционных прав граждан РФ 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» (mdou_crr_2@mail.ru).

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 года № 279-ФЗ, Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении от 26.01.12 года, Уставом МДОУ № 2, Договором с родителями (законными представителями) воспитанников МДОУ № 2.

1.2 Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращения граждан (далее обращение) – направленные в МДОУ № 2, заявление или жалоба, а так же устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;
- заявление-просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании в Российской Федерации», недостатках в работе дошкольного учреждения, должностных лиц;
- жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

2. Порядок приёма обращений граждан.

2.1 Прием обращений граждан осуществляет заведующий МДОУ № 2 или уполномоченное заведующим должностное лицо, ответственное за прием документов. Они регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

2.2 Все обращения, поступающие в МДОУ № 2, 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 МДОУ № 2 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 МДОУ № 2 и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом заведующего МДОУ № 2 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 МДОУ № 2.

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.

4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

4.1 Устные обращения к заведующему МДОУ № 2 или к его заместителю поступают во время личной встречи и по телефону.

4.2 При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

4.3 Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.

4.4 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.

- 5.1. Обращения, поступившие в МДОУ № 2, подлежат обязательному рассмотрению.
- 5.2. Неправомерный отказ в приеме и рассмотрении 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.

Примечание

Срок действия Положения не ограничен. Данное Положение действует до принятия нового.