

ПРИНЯТО
На общем собрании
Коллектива
Протокол № 2 от 28.08.2014

УТВЕРЖДЕНО
приказом заведующего
от 01.09.2014 № 54-од
заведующий Н.Ф.Жирнова

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 пгт Лесогорский»

1. Общие положения.

1.1. Работа с обращениями граждан в МБДОУ «Детский сад № 2 пгт Лесогорский» осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ «Детский сад № 2 пгт Лесогорский» (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 МБДОУ «Детский сад № 2 пг Лесогорский» (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 закона «Об образовании», недостатках 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 заместитель заведующего по ВМР (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, окончание срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшему 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 указывается фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ передается лично в руки данному гражданину.

3.3. В случае, если вопросы или 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 записок 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 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

4.1. Устные обращения к заведующему дошкольного учреждения 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, к кому они поступили.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан.

4.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

4.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.

4.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на заседаниях общего собрания коллектива.

5. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

5.1. Обращения, поступившие в дошкольное учреждение, 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 влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством РФ.