Утверждаю
Заведующий МДОУ
д/с № 19 «Ивушка»
С. М. Маркова
«__» _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением социально-личностного направления развития воспитанников № 19 «Ивушка» города Буденновска Буденновского района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального дошкольного образовательного «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществление социально-личностного направления развития воспитанников № 19 «Ивушка» города Буденновска Буденновского района» (далее МДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 27Э-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-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 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МДОУ и настоящим Положением.

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.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение 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 МДОУ либо должностным лицам.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование МДОУ; фамилию, имя, отчество заведующего МДОУ; 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 МДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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.

3.7. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам МДОУ, решение или действие(бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее заведующему МДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

5. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

5.1. Обращения, поступившие заведующему МДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца 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 МДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 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.

6. Организация работы по личному приему граждан

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

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

6.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

6.4. 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.

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

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

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, заявителям дан ответ. Решение о снятии с контроля принимает заведующий МДОУ.