

Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 5 «Золотой ключик» г. Малмыжа Кировской области

СОГЛАСОВАНО:

Общее собрание работников
МКДОУ детский сад №5
протокол № 1
от « 9 » января 2014г

УТВЕРЖДЕНО:

приказ № 16 от « 23 » января 2014г
Заведующий МКДОУ детский сад №5

 Р. Х. Лутфулина



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Работа с обращениями граждан в МКДОУ детский сад №5 «Золотой ключик» 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), с Федеральным Законом РФ от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Образовательной организации (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» (bol_max@mail.ru).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращение граждан (далее обращение) – направленные в МКДОУ детский сад №5 «Золотой ключик» (далее – Образовательная организация), заявление или жалоба, а так же устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Образовательной организации;
- заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании в Российской Федерации», недостатках в работе Образовательной организации, 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 Образовательной организации, который регистрирует письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

2.2. Все обращения, поступающие в Образовательную организацию, регистрируются в специальном журнале, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончание срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

2.3. Заведующий Образовательной организации 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 Образовательной организации, 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 Образовательной организации и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя Образовательной организации 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 Образовательной организации. 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 Образовательной организации.

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 Образовательной организации 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 советах.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

6.1. Обращения, поступившие в Образовательную организацию, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. 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.