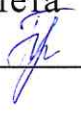


**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное
учреждение детский сад «Веселая планета» п. Орловского**

СОГЛАСОВАННО:

Председателем профсоюзного
комитета

 В.А. Парасунько

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МБДОУ
детский сад «Веселая
планета»

 Г.А. Мыгаль



**Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан в
МБДОУ детский сад «Веселая планета»**

п. Орловский
2020 год

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения граждан разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом МБДОУ детский сад «Веселая планета» (далее ДОУ).

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок;

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в организацию от получателей образовательных услуг (устные и письменные обращения, по телефону, по электронной почте, в интернет-приемной размещенной на официальном сайте МБДОУ ««Веселая планета»»).

1.3.1. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан ДОУ распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением ДОУ обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, ; также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому: должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, ставит личную подпись и дату.

1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогических работников может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной письменной форме.

1.7. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ДООУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устно обращение гражданина в ДООУ;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности ДООУ, развитию общественных отношений, улучшению социально экономической и иных сфер деятельности ДООУ;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ДООУ и должностных лиц, либо критика деятельности ДООУ и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационные (распорядительные, административно-хозяйственные) функции в ДООУ.

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в ДООУ;
- по телефону;
- по электронной почте.

Сведения о месте нахождения ДООУ, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты направления обращений размещены на официальном сайте ДООУ в сети Интернет — <https://ws-planet.gau-ro-riacro.ru/>

2.2. Почтовый адрес 347510, Ростовская область, п. Орловский, ул. Пионерская, 77а

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Все поступившие в МБДООУ детский сад «Весёлая планета» письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДООУ. Все поступающие в администрацию

МБДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются.

3.2. Обращение, поступившее в МБДОУ детский сад «Весёлая планета» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ.

4. Права граждан и обязанности должностных лиц ДОУ при рассмотрении обращений

4.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ДОУ имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Должностные лица ДОУ обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

4.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ДОУ при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ДОУ являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

5. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии (его компетенцией).

5.3. Образовательная организация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностного лица в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на которые ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства заведующий либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в образовательную организацию.

5.7. В случае поступления в ДООУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, обращению в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Работа с устными обращениями

6.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложены заявителем факты и Обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

6.2. Прием устных обращений по контактными телефонам детский сад «Весёлая планета» ведется администрацией ДООУ.

6.3. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до заведующей или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;
- содержащие критические замечания в адрес ДООУ , сотрудников ДООУ или по улучшению их деятельности доводятся до заведующей ДООУ или уполномоченного лица.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

Срок рассмотрения обращений:

- срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не более тридцати календарных дней с момента поступления обращения

– в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях. проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены заведующим образовательной организации не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

— рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в пятнадцатидневный срок.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим и (или) его заместителем соответствии с графиком работы, утвержденным заведующим. График работы размещается на официальном сайте ДООУ и на информационном стенде.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии законодательством Российской Федерации).

8.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законны: интересов. Содержание обращения заносится в журнал регистрации заявлений, обращений жалоб граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия граждан; может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в ДООУ форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Результаты рассмотрения обращений граждан

9.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

9.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДООУ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДООУ в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ДООУ обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных ДООУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

10. Контроль и ответственность за нарушение Положения о порядке рассмотрения обращения граждан

10.1. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан, включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действий (бездействие) должностных лиц, контроль за соблюдением последовательности действий принятием решений осуществляется заведующим.

10.2. Заведующий образовательной организации несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдении сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения содержание подготовленного ответа.