

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ ДС КВ № 34
пгт Афипского МО Северский район
_____ В.А.Титова
Приложение к приказу
№ 156 от 02.12.2024

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан в МБДОУ ДС КВ № 34 пгт Афипского МО Северский район осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (ред. от 04.08.2023).

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБДОУ ДС КВ № 34 пгт Афипского МО Северский район (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 ДС КВ № 34 пгт Афипского МО Северский район (далее дошкольное учреждение), в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее -Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;
- предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;
- заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении Федерального закона РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;
- недостатки 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 старший воспитатель, которые регистрируют письменные, устные обращения (в том числе по телефонной связи), в форме электронного документооборота.

2.2. Все обращения, поступающие в дошкольное учреждение, регистрируются в специальном «Журнале регистрации обращений граждан» (приложение), установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончания срока-дата направления письменного (устного) ответа лицу, или в форме электронного документооборота подавшего заявление.

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 разрешёнными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

3. Требования к обращению в письменной форме, регистрации и срокам рассмотрения.

3.1. В обращении в письменной форме указывается наименование дошкольного учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.2. В случае, если в обращении в письменной форме не указываются фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.3. В случае, если вопросы, факты, изложенные в обращении в письменной форме, 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 подлежит обязательной регистрации в течение трёх 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 обращение в письменной форме подписывается заведующим дошкольного учреждения.

3.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в дошкольное учреждение или заведующему дошкольного учреждения в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в дошкольное учреждение или заведующему дошкольного учреждения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в дошкольное учреждение или заведующему 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023), на официальном сайте МБДОУ ДС КВ № 34 пгт Афипского МО Северский район в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.8. Общий срок обращения не может превышать 10 дней со дня регистрации обращения.

4. Личный приём граждан

4.1. Устное обращение к заведующему дошкольного учреждения или к старшему воспитателю 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 приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Анализ 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

6.1. Обращения, поступившие в дошкольное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. 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.

Журнал
регистрации обращений граждан

№	дата обращения	ФИО заявителя	№ группы, которую посещает воспитанник	вид обращения (устно, письменно)	Краткое изложение обращения	На кого направлено	Принятые меры
1	2	3	4	5	6	7	8