

Принято:  
на Педагогическом совете  
МДОУ д/с № 30  
Протокол № 3 от 25.10.18г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
муниципального дошкольного образовательного учреждения  
«Детский сад общеразвивающего вида № 30»  
г. Щекино, Тульская область

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в МДОУ «Детский сад общеразвивающего вида №30» г. Щекино, Тульской области, (далее – ДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017г. «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию ДОУ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию ДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, «Федеральным законом от 02.02.06г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ДОУ и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. При рассмотрении обращения не допускаются разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни

гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Администрация ДОУ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащихся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.7. Срок действия Положения не ограничен. Данное Положение действует до принятия нового.

## **2. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

2.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующая ДОУ или уполномоченное заведующей должностное лицо, ответственное за прием документов. Они регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

2.2. Все обращения, поступающие в ДОУ, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

2.3. Заведующая ДОУ либо её заместитель (во время отсутствия заведующей) обязана 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 указываются фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ передается лично в руки данного гражданина.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию ДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОУ, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит

решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан фиксируется в Журнале регистрации обращений граждан (далее-Журнал).

3.6. Ответ на письменное обращение подписывается заведующей ДОУ.

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 заведующей ДОУ 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, кому они поступили.

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

#### **5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

5.1. Обращения, поступившие заведующему ДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня регистрации, если иной срок (меньший) не установлен заведующим ДОУ. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

5.2. В исключительных случаях заведующий ДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 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. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН.**

6.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

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

6.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на итоговых педагогических совещаниях.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

7.1. Обращения, поступившие в ДОУ, подлежат обязательному рассмотрению.

7.2. 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.

## **8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

8.1. Заведующий ДОУ в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.2. Заведующий ДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

## **9. Хранение материалов по обращениям граждан.**

9.1. Заведующий ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

9.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

9.3. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В отдельных случаях заведующим ДОУ может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

9.4. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.