

Принято:

Педагогическим советом

МБДОУ детский сад

№ 8 «Мишутка»

Протокол № 1

«28 08» 2020 г

Утверждено:

Приказом МБДОУ

детский сад № 8 «Мишутка»

№ 88 - ОД

от «28 08» 2020 г.

Заведующая МБДОУ

детский сад № 8 «Мишутка»

Г.Б. Зайцева



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан

**Муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения
детский сад № 8 «Мишутка»**

Российская Федерация

Ростовская область

город Зверевое

2020 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок в работе с обращениями граждан Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 8 «Мишутка» (далее МБДОУ).

1.2. Положение о работе с обращениями граждан разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.

1.3. 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.

1.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.5. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МБДОУ.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующую МБДОУ.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующей МБДОУ.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями заведующей МБДОУ и иными специалистами, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБДОУ делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующей МБДОУ передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующей МБДОУ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители заведующей и другие специалисты МБДОУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное обращение, поступившее в МБДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в книге обращений (Приложение № 1).

2.9. В исключительных случаях заведующая МБДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается заведующей МБДОУ. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется заведующей МБДОУ и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

4. Контроль исполнения письменных обращений граждан

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующей МБДОУ.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационном журнале.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его подписания, действие неограниченное.

Пронумеровано, прошито
и скреплено печатью

7 листов (ссылка)

Зав. МБДОУ Г.Б. Зайцева

