

СОГЛАСОВАНО:
Управляющим советом,
протокол № 3
от 30.06.2022 г.

ПРИНЯТО:
на Общем собрании работников
МБДОУ детский сад № 7 «Белочка»,
протокол № 3
от 30.06.2022 г.

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом МБДОУ
детский сад № 7 «Белочка»
№ 77-2 - ОД от 30.06.2022 г.
Заведующая МБДОУ
детский сад № 7 «Белочка»
И.В. Коваленко



**Положение
о работе с обращениями граждан
в МБДОУ детский сад № 7 «Белочка»**

г. Зверево
2022 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок в работе с обращениями граждан Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детский сад № 7 «Белочка» (далее ДОУ).

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

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №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 ДОУ.

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 заведующего ДОУ.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим ДОУ.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями заведующего ДОУ 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 ДОУ 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 заведующего ДОУ передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ДОУ 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 заведующего и другие специалисты ДОУ 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 ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в книге обращений (приложение № 1).

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

2.10. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ. 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 заведующим ДОУ 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 за исполнением письменных обращений граждан.

4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующим ДОУ.

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 является локальным нормативным актом, принимается на педагогическом совете и утверждается (либо вводится в действие) приказом заведующего дошкольным образовательным учреждением.

5.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.5.1. настоящего Положения.

5.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

ОБРАЩЕНИЕ N _____

Фамилия, имя, отчество заявителя

Адрес заявителя

Содержание обращения

Меры, принятые по заявлению администрацией учреждения

Ответ заявителю направлен " ____ " _____ 20__ г.

Подпись руководителя учреждения

Дата " ____ " _____ 20__ г.

Для отметок представителя(ей) учреждения

Дата " ____ " _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____