****

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение**

**«Детский сад №3 с. Октябрьское»**

 ***Принято Утверждаю***

***на общем собрании трудового коллектива Заведующая МБДОУ***

***МБДОУ «Детский сад №3 с. Октябрьское» «Детский сад №3 с. Октябрьское»***

***Протокол № \_\_\_\_\_\_ В.Е. Тедеева***

***« \_\_31\_\_» \_\_08\_\_\_2021г «\_\_31\_\_» \_\_08\_\_\_ 2021г***

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию**

**Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения**

**« Детский сад № 3 с. Октябрьское»**

1.Общие положения

1.1.Предметом регулирования настоящего Порядка является организация своевременного и

полного рассмотрения обращений граждан в администрацию Муниципального бюджетного

дошкольного образовательного учреждения« Детский сад № 3 с. Октябрьское»

(далее –ДОУ) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов

в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2.Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями

граждан в ДОУ.

1.3.Рассмотрение обращений граждан в ДОУ регламентируется следующими нормативными

правовыми актами:

-Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,

-Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации»,

-Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации,

информационных технологиях и о защите информации»,

-Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 № 138-ФЗ.

1.4.Настоящий Порядок является локальным нормативным актом ДОУ, регламентирующим

образовательные отношения.

1.5.Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения

поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и

коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.6.Сведения о месте нахождения ДОУ, почтовом адресе для направления обращений, о

телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о

личном приёме граждан руководителем ДОУ размещаются на информационном стенде в ДОУ

и официальном сайте ДОУ в сети интернет – www.oktyabrskoe3.ru/(далее – сайт ДОУ).

1.7.Обращения граждан могут быть направлены в ДОУ:

1)почтой России по адресу: РСО-Алания Пригородный район с. Октябрьское ул О.Кошевого дом 50

2)электронной почтой по адресу: oktyabrskoe3@mail.ru

3)по телефону: 8(867)382-24-74

1.8.Все поступающие обращения граждан в ДОУ подлежат обязательному рассмотрению.

Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ДОУ, недопустим.

2 Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также

направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию

ДОУ либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию ДОУ гражданин имеет право:

- Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой

-Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за

исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о

переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение

поставленных в обращении вопросов;

-Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие

(бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном

порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3 Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование

администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или

его должность в администрации ДОУ, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый

адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения,

излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному

обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных

документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию ДОУ по информационным системам

общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя

заведующей ДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение

поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с

Все поступающие в администрацию ДОУ письменные обращения граждан принимаются,

учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается

в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6.В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к

компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или

должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в

соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или

соответствующим должностным лицам(ФЗ-№59, ст.8,ч.4).

4 Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее заведующему ДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются

заведующей с занесением в журнал личного приема, карточку приема граждан.

4.3. Заведующая ДОУ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения,

в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав,

свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего ДОУ, готовятся на

бланке учреждения за подписью заведующий ДОУ и регистрируются в журнале.

4.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам,

поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в

материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать

реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица,

если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию ДОУ по информационным системам

общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5 Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие заведующему ДОУ из средств массовой

информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим

Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего

обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение

не дается заведующей ДОУ.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные,

оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а

также членов его семьи заведующий вправе оставить обращение без ответа или направить

данное обращение в правоохранительные органы.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не

подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом

сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему

многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными

обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства

заведующий ДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин,

направивший обращение.

6 Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие заведующему ДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца

со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его

заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки,

рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель 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.

7 Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в ДОУ устанавливается руководителем.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего ДОУ, заявителям

рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Во время записи на прием заведующая заполняет карточку личного приема гражданина

(форма прилагается), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном

приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При

необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде.

Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном

порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

7.5.В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются

очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия

гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке

личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу

поставленных в обращении вопросов.

7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении

обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за

соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих

обращений и информирует заведующего ДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

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. Заведующая ДОУ осуществляет хранение заявлений и жалоб граждан.

9.2. Журнал регистрации по обращениям граждан вносится в номенклатуру дел.

9.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на

заведующего ДОУ.

9.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с

их рассмотрением и разрешением – 5 лет.