

Принято:
на педагогическом совете
Протокол № 1
« 29 » 08 20 14 г.



Утверждено:
Заведующий МДОУ ДС № 24
М.И.Бойченко
« 29 » 08 20 14 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад
комбинированного вида № 24 «Радуга» города Буденновска Буденновского
района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад комбинированного вида № 24 «Радуга» города Будённовска Будённовского района» (далее – МДОУ) разработано для соблюдения конституционных прав граждан РФ 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» (<http://mdou-24-raduga.ucoz.com>).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад комбинированного вида № 24 «Радуга» города Будённовска Будённовского района» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ, Уставом МДОУ ДС №24 г. Будённовска, Договором с родителями (законными представителями) воспитанников МДОУ.
- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида № 24 «Радуга» города Будённовска Будённовского района»

почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет.

3.2. Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения микрорайон 3, город Буденновск, Буденновский район, Ставропольский край, Российская Федерация, 356805.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников дошкольного образовательного учреждения: 8(86559)2 -52- 28; 8(86559)2 -52- 19

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: микрорайон 3, город Буденновск, Буденновский район, Ставропольский край, 356805.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 9.00 до 17.00;

3.4. На официальном сайте дошкольного образовательного учреждения (<http://mdou-24-raduga.ucoz.com>), в средствах массовой информации, на информационных стендах дошкольного образовательного учреждения может размещена следующая информация:

- место нахождения дошкольного образовательного учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта дошкольного образовательного учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц дошкольного образовательного учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в дошкольное образовательное учреждение.

3.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в дошкольное образовательное учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в дошкольное образовательное учреждение;
- электронной почтой sad_24_26bud@mail.ru
- на официальный сайт МДОУ (<http://mdou-24-raduga.ucoz.com>).

3.7. Особенности работы с обращениями граждан, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

4. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращение граждан (далее обращение) – направленные в МДОУ, заявление или жалоба, а так же устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;
- заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении Федерального закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», недостатках в работе дошкольного учреждения, должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

5. Порядок приема обращений граждан.

5.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий МДОУ или уполномоченное заведующим должностное лицо, ответственное за прием документов. Они регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

5.2. Все обращения, поступающие в МДОУ, 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.

5.3. Заведующий МДОУ либо её заместитель (во время отсутствия заведующего) обязана организовать работу по рассмотрению обращений.

5.4. Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы соответствующие действующему законодательству.

6. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения.

6.1. 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; изложен ие сути обращения, ставится личная подпись обратившегося гражданина и дата.

6.2. 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.

6.3. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы МДОУ и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя МДОУ создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.

6.4. Письменное обращение рассматривается в течение 3-х дней с момента поступления.

6.5. 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».

6.6. Ответ на письменное обращение подписывается заведующей МДОУ.

6.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.8. Общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

7. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

7.1. Устные обращения к заведующему МДОУ или к его заместителю поступают во время личной встречи и по телефону.

электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение

7.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

7.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.

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

8. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан.

8.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

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

8.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматривается на итоговых педагогических совещаниях.

9. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

9.1. Обращения, поступившие в МДОУ, подлежат обязательному рассмотрению.

9.2. 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.

Примечание

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