

бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Сокольского муниципального округа
«Детский сад № 7»

СОГЛАСОВАНО
Председатель Совета родителей
БДОУ СМО «Детский сад №7»
Т.А. Романова

ПРИНЯТО
Общим собранием работников
протокол №1 от 09.01.2023

УТВЕРЖДЕНО
приказом заведующего
БДОУ СМО "Детский сад № 7"
Секушина Т.А.
№ 9/а от 31.01.2023



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
бюджетного дошкольного образовательного учреждения
Сокольского муниципального округа
«Детский сад № 7»

1. Общие положения.

1.1. Работа с обращениями граждан в бюджетном дошкольном образовательном учреждении Сокольского муниципального округа «Детский сад №7» (далее - организация) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона 29.06.2010г. № 126-ФЗ).

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в бюджетном дошкольном образовательном учреждении Сокольского муниципального округа «Детский сад №7» (далее Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан 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» (sokolsad7@yandex.ru).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращение граждан (далее обращение) – направленные в организацию, заявление или жалоба, а так же устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности организации;
- заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании», недостатках в работе организации, должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

2. Порядок приема обращений граждан.

- 2.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий организацией или старший воспитатель (во время отсутствия заведующего), которые регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).
- 2.2. Все обращения, поступающие в организацию, 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. Заведующий или старший воспитатель (во время отсутствия заведующего) обязан 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 организации, 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. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении касаются работы организации и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя организации создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.
- 3.4. Письменное обращение рассматривается в течение 3-х дней с момента поступления.
- 3.5. 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».
- 3.6. Ответ на письменное обращение подписывается заведующим организацией.
- 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 заведующему организацией или к старшему воспитателю 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. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан.

5.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

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

5.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматривается на общих собраниях работников организации.

6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

6.1. Обращения, поступившие в организацию, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. 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.

бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Сокольского муниципального округа
«Детский сад №7»

ПРИКАЗ

31 января 2023 г.

№ 9\а

Об утверждении положения

о порядке рассмотрения обращений граждан бюджетного дошкольного образовательного учреждения Сокольского муниципального округа «Детский сад № 7»

На основании Федерального закона от 02.05.2006. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (В действующей редакции Федерального закона от 29.06.2010г. № 126-ФЗ)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение «О порядке рассмотрения обращений граждан бюджетного дошкольного образовательного учреждения Сокольского муниципального округа «Детский сад № 7».
2. Общий контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Основание: решение заседание Общим собранием работников протокол №1 от 09.01.2023

Заведующий



Т.А. Секушина