

**Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад комбинированного вида №23 «Лучик»**

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан

г. Саянск

Принято
На Общем собрании трудового коллектива
Протокол № 3
от «31» 08 2023 г
с учетом мотивированного мнения выборного
профсоюзного органа
Согласовано
Председатель профсоюзной организации
Судак Г.В. Судакова

Утверждено
Приказом муниципального дошкольного
образовательного учреждения «Детский сад
комбинированного вида №23 «Лучик»
от «01» 09 2023 г
№ 116/23-26-244

Принято
с учетом мотивированного мнения родителей
(законных представителей)
Протокол № 5
от «31» 08 2023 г

ПОЛОЖЕНИЕ

г. Саянск

о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение с предложениями, заявлениями, жалобами в муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад комбинированного вида № 23 «Лучик» (далее – дошкольное учреждение), разработано в соответствии с действующим законодательством РФ: Федеральным законом №59-ФЗ (с изменениями и дополнениями) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями), Федеральным законом Российской Федерации №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Постановления администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» №110-37-34-10 от 01.02.2010 г. «Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации городского округа муниципального образования «город Саянск» (с изменениями и дополнениями), Приказа муниципального казенного учреждения «Управление образования администрации муниципального образования «город Саянск» от 21.02.2012 г. №116-42-71 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном учреждении «Управлении образования муниципального образования «город Саянск» (с изменениями и дополнениями).

2. Порядок приема обращений граждан

- 2.1. Обращения граждан в дошкольном учреждении осуществляются как в письменной так и в устной форме (по телефону, лично, по электронной почте).
- 2.2. Все обращения, поступающие в дошкольное учреждение, регистрируются в специальном журнале, установленной формы (электронный вариант).

На письменном обращении в правой части нижнего поля указывается регистрационный номер и дата. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончанием срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшему обращение.

2.3. Заведующий дошкольным учреждением организует работу по рассмотрению обращений граждан.

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

3. Письменная форма обращения граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование и адрес дошкольного учреждения или должностного лица, которому направляется обращение, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте пребывания или работы, дату и личную подпись, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

Обращение гражданина, не содержащего его Ф.И.О. и данных о месте жительства (пребывания), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.2. Поступившее в письменной форме обращение (жалоба, предложения, заявления) регистрируется и передается на рассмотрение заведующему или лицу, его заменяющему.

3.3. Приказом заведующего создается комиссия по рассмотрению обращения граждан.

3.4. Председатель комиссии знакомит сотрудников, в чьей компетенции находятся вопросы, поднятые в обращении, с приказом о создании комиссии. Выдается копия письменного обращения, разъясняются права, обязанность, ответственность всех сторон, участвующих в рассмотрении данного обращения.

3.5. Председатель комиссии определяет регламент работы комиссии. Срок вынесения окончательного решения комиссии – 1 месяц со дня поступления письменного обращения.

3.6. Комиссия производит проверку соответствия содержания обращения (жалобы, заявления) действительным фактам. Работает с необходимыми документами для рассмотрения данного обращения.

3.7. В случае подтверждения фактов нарушения законодательства председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с виновных, с лиц, имеющих отношение к совершению виновных противоправных действий.

3.8. Председатель комиссии организует составление заключения (справки, ответ) по схеме:

-вводная часть: дата, место проверки, Ф.И.О. членов комиссии;

-описательная: дата получения письменного обращения, характер (суть) обращения, описание действий комиссии;

-мотивировочная часть: определение комиссией возможности решения проблемы, поставленной в обращении, вида нарушения с указанием перечня статей законов. Неисполнение, ненадлежащее исполнение законов, решений, приказов, постановлений, учредительных документов и т.д.

3.9. Заключение (справка, ответ) подписывается членами комиссии с постановкой даты подписи.

3.10. Председатель комиссии представляет заключение (справку, ответ) заведующему или лицу, уполномоченному принимать решения по проверяемому обращению.

3.11. Заведующий знакомит с заключением (справкой, ответом) гражданина, обратившегося с письменным обращением.

3.12. Заведующий в случае необходимости принимает меры дисциплинарного взыскания к виновным лицам, обозначенным в жалобе.

3.13. При рассмотрении жалобы, председатель комиссии знакомит с заключением (справкой, ответом) виновного (виновных) лица, который подписывает справку по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен».

3.14. В установленном порядке виновный должен быть ознакомлен с приказом под роспись. Срок доведения приказа до виновного – не более 2-х дней.

4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений, обращений поступающих по электронной почте

4.1. Устные обращения граждан к заведующему или сотрудникам поступают от граждан во время личной встречи, по телефону, поступающие по электронной почте и на сайт дошкольного учреждения.

4.2. При поступлении обращений по телефону, поступающие по электронной почте и на сайт дошкольного учреждения, гражданам объясняется порядок рассмотрения.

4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в журнале.

4.4. В случае, если изложенные в устном обращении при личном приеме факты, обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

4.5. В случае, если обращение было по телефону, поступающие по электронной почте и на сайт дошкольного учреждения и факты, изложенные в обращении не требуют дополнительной проверки, то ответ может быть дан сразу.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, к которому обратился гражданин, может предложить ему ответ через определенный промежуток времени.

4.6. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме. По желанию гражданина ответ может быть дан в письменной форме.

4.7. 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. Материалы для анализа и обобщения один раз в год подготавливает заместитель заведующего по ВМР, оформляет их в виде отчетов и представляет заведующему.

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

5.3. Результаты анализа рассматриваются на административном совещании дошкольного учреждения.

5.4. Ежемесячно, ответственный за сайт сотрудник дошкольного учреждения выставляет отчеты по тематике и количественному приему обращения граждан за предыдущий месяц.

6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан

6.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Действия (или бездействия) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01.09.2023 года.

7.2. Срок действия данного Положения, порядок внесения изменений и дополнений основывается на действующих законодательных актах Российской Федерации, нормативно-правовых актах органов государственной власти Иркутской области, органов местного самоуправления.

7.3. Настоящее Положение может быть изменено или дополнено по мере необходимости, возникшей в практике его функционирования.