

Утверждено
Приказом
Заведующего МБДОУ № 3
г. Невинномыска
от 19.01.2024 г. № 67

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Центр развития ребенка – детский сад № 3 «Улыбка»
города Невинномыска**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка - детский сад № 3 «Улыбка» города Невинномыска (далее – МБДОУ) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию МБДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», закона Ставропольского края от 12.11.2008 № 80-кз «О дополнительных гарантиях прав граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», Уставом МБДОУ и настоящим Положением.

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

6. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

7. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование МБДОУ; фамилию, имя, отчество заведующего МБДОУ;

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.

8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

10. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на имя заведующего МБДОУ.

11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

12. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам МБДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

13. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

14. Обращение, поступившее заведующему МБДОУ по вопросам защиты прав ребенка, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия

15. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан, осуществляются заведующим (или должностным лицом, назначенным приказом заведующего) с занесением в Журнал регистрации обращения граждан (далее – Журнал) (Приложение 1).

16. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МБДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МБДОУ и регистрируются в Журнале.

17. Обращения, поступившие заведующему МБДОУ, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

18. В исключительных случаях заведующий МБДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 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.

19. График и порядок личного приема граждан в МБДОУ устанавливается заведующим МБДОУ.

20. При личном приеме гражданин предъявляет документ, устанавливающий его личность.

21. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МБДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

22. 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.

23. Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

24. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

25. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

26. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

27. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан ответ. Решение о снятии с контроля принимает заведующий МБДОУ.

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.

28. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Журнал
регистрации обращения граждан

№ п/п	Дата регистрации	Регистрационный номер	ФИО гражданина почтовый адрес	Вид и краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело