РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Арамильский городской округ
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 8 «Сказка»
624002, Свердловская обл., Сысертский р-н, г. Арамиль, ул. Космонавтов, д. 1
E-mail:Yaroslavtseva197@mail.ru
ОГРН 1136685020361 ИНН/КПП 6685041334/668501001

ПРИКАЗ

от 22.12.2016 г. **№ 76 - ОД**

об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г.№ 59 - ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 21 ноября 2011 г. № Э24-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», на основании решения Общего собрания работников МАДОУ № 8 (протокол № 9 от 22.12.2016 г.)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (приложение 1).

2. Назначить ответственным лицом за регистрацию письменных обращений, поступивших в МАДОУ № 8, контроль сроков исполнения обращений делопроизводителя.

3. Заместителю заведующего О.С.Брызгаловой разместить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан на официальном сайте.

4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий _____Е.В.Ярославцева

С приказом ознакомлен: _____ Мухова Ж.А.

_____О.С.Брызгалова

Приложение 1 к приказу заведующего от 22.12.2016 года № 76 – ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 8 «Сказка» (далее – учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию учреждения ведётся в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом учреждения и настоящим Положением.

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.

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

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 учреждения, либо должностным лицам.

. Требования к письменному обращению.

.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает именование учреждения, либо орган самоуправления, либо фамилию, имя, отчество ответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а кже свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по торому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, злагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному бращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются аявителям по их просьбе.

.3. Обращение, поступившее в администрацию учреждения по информационным истемам общего пользования, по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение с регистрацией в журнале чета обращений граждан.

3.4. Обращение, поступившее по телефону, записывается в «Журнал обращений граждан».

3.5. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего учреждением.

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

.7. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

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

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов.

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

4.2. Учёт, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются делопроизводителем с занесением в журнал обращений граждан.

3. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего, готовятся на анке учреждения за подписью заведующего учреждением и регистрируются в урнале.

. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей.

.1. Обращения, поступившие заведующему учреждением, рассматриваются в срок до 0 дней со дня их регистрации.

бращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются езотлагательно.

результатах рассмотрения уведомляются заявители.

.1.2. В исключительных случаях заведующий учреждением вправе продлить срок ассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его ассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется сполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

. Организация работы по личному приёму граждан.

6.1. График и порядок личного приёма граждан в учреждении устанавливается заведующим учреждением.

6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

6.4. 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 приёма.

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

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

6.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

6.4. 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 приёма.

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

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

7. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

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

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

Согласовано:
Общее собрание работников

(протокол № 9 от 22.12.2016 года)