

1.       **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в МБДОУ «Детский сад №230» (далее – ДОУ)  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» (mdou|pro230)**.**

В соответствии с Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации” от 29.12.2012г. №279-ФЗ, Уставом МБДОУ «Детский сад №230», Договором с родителями (законными представителями) воспитанников ДОУ.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

обращение граждан (далее обращение) – направленные в ДОУ, заявление или жалоба, а так же устное обращение;

  предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности дошкольного учреждения;

  заявление – просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании в Российской Федерации», недостатках в работе дошкольного учреждения, должностных лиц;

2.      **Порядок приема обращений граждан.**

2.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующая ДОУ или старший  воспитатель. Они регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи и по электронной почте).  
2.2.Все обращения, поступающие в ДОУ, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, а окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.  
2.3. Заведующая ДОУ либо старший воспитатель (во время отсутствия заведующей) обязана 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 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; 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, о данному обращению ответ не дается.  
3.3. Письменное обращение рассматривается в течение 3-х дней с момента поступления.  
3.4. Ответ на письменное обращение подписывается заведующей ДОУ.  
3.5. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу и электронной почте, указанному в обращении.  
**4.Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.**

4.1. Устные обращения к заведующей ДОУ или старшему воспитателю  поступают во время личной встречи и по телефону.  
4.2. При поступлении обращений по телефону и электронной почте гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.  
4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале.  
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 итоговых педагогических совещаниях.

6.      **Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.**

5.1. Обращения, поступившие в ДОУ, подлежат обязательному рассмотрению.  
5.2. 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.

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» N 59-ФЗ от 02 мая 2006 года и №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», на нашем сайте размещаются вопросы и ответы, касающиеся полномочий образовательной организации. Также законом установлены ограничения по разглашению сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия. Одновременно в соответствии с указанным законом, не подлежат рассмотрению обращения, в которых содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, что квалифицируется, как «злоупотребление правом».

Фамилия, имя, отчество должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема лиц, обеспечение рассмотрения их обращений – Запевалова Елена Валентиновна – заведующий МБДОУ «Детский сад № 230».

Адрес: 603000г.Нижний Новгород, ул. Гоголя д 16а.

Телефон: 8(831)434-20-70

***Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российских законов о персональных данных.***

**В разделе «Интернет приемная» Вы можете обратиться к руководителю образовательной организации, рассказать о проблеме, в решении которой вам требуется помощь, пожаловаться на действия или бездействие сотрудников МБДОУ. Сообщение следует изложить по возможности лаконично. Некорректные и оскорбительные тексты рассматриваться не будут.**

При заполнении бланка обращения, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Вам необходимо указать свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, а также изложить суть предложения, заявления или жалобы [1]. В случае отсутствия указанных обязательных реквизитов, а также в ряде иных, обращение может быть оставлено без ответа [2]. Кроме того, без ответа по существу поставленных вопросов останется письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи [3].

Ответ на электронное обращение направляется заявителю только в письменном виде по указанному почтовому адресу [5].

Просим Вас руководствоваться указанными требованиями законодательства, заполнять все предложенные реквизиты и четко формулировать суть обращения. Это значительно ускорит его рассмотрение.

***Выражаем благодарность за Вашу активную гражданскую позицию.***

[1] Часть 1 статьи 7 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Далее — «ФЗ №59».

[2] Часть 1 статьи 11 ФЗ №59.

[3] Часть 3 статьи 11 ФЗ №59.

[5] Часть 4 статьи 10 ФЗ №59.

Обращения граждан по личным вопросам на имя руководителя также можно представить или прислать по почте в Адрес: 603000г,Нижний Новгород ул. Гоголя 16а

Телефон: 434-20-70

Прием граждан осуществляется :

понедельник с 10.00 до 12.00

среда с 15.00 до 18.00

кроме праздничных и выходных дней.

***Нормативно-правовые документы***

***регламентирующие учет обращений граждан***

***в МБДОУ «Детский сад № 230»***

Журнал регистрации входящей документаций МБДОУ **«Детский сад № 230»**

Журнал регистрации личных обращений граждан МБДОУ **«Детский сад № 230»**

Примечание

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

***Ответственные лица:***

Запевалова Е.В. – заведующая детским садом, тел: 434-20-70

Шорникова Н.В. –  воспитатель, тел:  434-20-70