

**Муниципальное казённое дошкольное образовательное учреждение детский сад №3
«Солнышко» г. Лахденпохья**

ПРИКАЗ

30.12.2022 г.

№119-о

г. Лахденпохья

Об утверждении "Положения о работе с обращениями граждан в Муниципальном казённом дошкольном образовательном учреждении детский сад №3 "Солнышко" г. Лахденпохья

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"

Приказываю:

- 1 . Утвердить и ввести в действие с 01.01.2023 г." Положение о работе с обращениями граждан в Муниципальном казённом дошкольном образовательном учреждении детский сад №3 "Солнышко" г. Лахденпохья" (Приложение №1).
2. Разместить "Положение о работе с обращениями граждан в Муниципальном казённом дошкольном образовательном учреждении детский сад №3 "Солнышко" г. Лахденпохья" на официальном сайте учреждения в сети "Интернет".
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий:

С.В.Копанова

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан в МКДОУ Детский сад №3 «Солнышко»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок в работе с обращениями граждан Муниципального казённого дошкольного образовательного учреждения детский сад №3 "Солнышко" г. Лахденпохья" (далее -ДОУ).

1.2. Положение о работе с обращениями граждан разработано в соответствии:
- Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

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

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ДОУ.

Заявление- обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на заведующего ДОУ.

2.2.Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется заведующим ДОУ.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется старшим воспитателем или иными специалистами, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

- 2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДОУ, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.
- 2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции заведующего ДОУ передаются на исполнение специалисту.
- 2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию заведующего ДОУ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.7. Старший воспитатель и другие специалисты ДОУ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 2.8. Письменное обращение, поступившее в ДОУ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 2.9. В исключительных случаях заведующий ДОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней , уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.10. Ответ на обращение подписывается заведующим ДОУ. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

3. Личный прием граждан

- 3.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим ДОУ, старшим воспитателем и специалистами. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 3.2. График и порядок личного приема граждан устанавливается заведующим ДОУ.
- 3.3. Прием граждан по личным вопросам осуществляется в приемные дни с 16.00 час. до 17.00 час.
- 3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан

- 4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется заведующим ДОУ.
- 4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой "контроль" в регистрационном журнале.
- 4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета .
- 4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела.

5. Заключительные положения

- 5.1. Настоящее положение вступает в силу с момента его подписания и действие неограниченное.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 638659264186898037567612618100491810558963417999

Владелец Копанова Светлана Васильевна

Действителен с 07.12.2023 по 06.12.2024