

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад комбинированного вида» п.Кингисеппский**

РАССМОТРЕН:
на заседании общего собрания работников
протокол от 01.09.2017г. №1

УТВЕРЖДЕН:
приказом МБДОУ п.Кингисеппский
от 01.09.2017г. №137



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1. Общие положения

1.1. В соответствии с настоящим Порядком в дошкольном образовательном учреждении обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в дошкольном образовательном учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59
- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273
- ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» № 273 от 29.12.2012;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения дошкольного образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет: mdou-king.kngcit.ru

2.2. Почтовый адрес дошкольного образовательного учреждения: 188451 Ленинградская область, Кингисеппский район, п.Кингисеппский.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников дошкольного образовательного учреждения:

8(81375) 6-92-37

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: mdou-king@kngcit.ru

Номер телефакса для приема обращений граждан: 8 (81375) 6-92-37

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 188451 Ленинградская обл., Кингисеппский район п.Кингисеппский

2.4. На официальном сайте дошкольного образовательного учреждения размещена следующая информация:

- место нахождения дошкольного образовательного учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта дошкольного образовательного учреждения;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц дошкольного образовательного учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в дошкольное образовательное учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в дошкольное образовательное учреждение;
- электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение.

3.Срок рассмотрения обращения

- 3.1. Срок регистрации письменных обращений в дошкольное образовательное учреждение с момента поступления – не более одного дня.
- 3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции дошкольного образовательного учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в дошкольном образовательном учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
- 3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.
- 3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.
- 3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) дошкольного образовательного учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.
- 3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник дошкольного образовательного учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4. Перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения обращения граждан

- 4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:
- в письменном виде по почте или факсу в дошкольное образовательное учреждение;
 - электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение;
 - лично в дошкольное образовательное учреждение;
 - по телефону.
- 4.2. При рассмотрении обращения дошкольное образовательное учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.
- 4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование дошкольного образовательного учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4. 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.

4.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

4.6. Обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение, подлежит обязательному приему.