

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ РЕБЕНКА – ДЕТСКИЙ САД № 4»  
155908 Ивановская область, г. Шуя, ул. Свердлова, 115 А,  
тел. 8 (49351) 4-55-68**

**ПРИНЯТО:**

Педагогическим советом

МДОУ «Центр развития ребенка –  
Детский сад № 4»

Протокол № 1

От «31»августа 2021года

**УТВЕРЖДАЮ:**

Заведующий

МДОУ «Центр развития ребенка –  
Детский сад № 4»

Е. А. Шутова

2021года



**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В МДОУ «ЦЕНТР РАЗВИТИЯ РЕБЕНКА – ДЕТСКИЙ САД № 4»**

## **1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка – Детский сад № 4» (далее – ДООУ) 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» ([shuyamdou4@mail.ru](mailto:shuyamdou4@mail.ru)).

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 года № 279-ФЗ, Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении от 26.01.12 года, Уставом МДОУ № 4, Договором с родителями (законными представителями) воспитанников МДОУ № 4.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- обращения граждан (далее обращение) – направленные в МДОУ № 4, 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;
- жалоба-просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

## **2. Порядок приема обращений граждан.**

2.1. Прием обращений граждан осуществляет заведующий МДОУ № 4 или уполномоченное заведующим должностное лицо, ответственное за прием документов. Они регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

2.2. Все обращения, поступающие в МДОУ № 4, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока – дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.

2.3. Заведующий МДОУ № 4 либо его заместитель (во время отсутствия заведующего) обязан 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, ответ передается лично в руки данного гражданина.
- 3.3. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы МДОУ № 4 и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя МДОУ № 4 создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.
- 3.4. Письменное обращение рассматривается в течение 3-х дней с момента поступления.
- 3.5. Комиссия проводит проверку соответствия письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет руководителю дошкольного учреждения. При рассмотрении обращения председатель комиссии знакомит с итогами работы виновного (виновных лиц) который подписывает заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен».
- 3.6. Ответ на письменное обращение подписывается заведующим МДОУ № 4.
- 3.7. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.8. Общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

#### **4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений.**

- 4.1. Устные обращения к заведующему МДОУ № 4 или к его заместителю поступают во время личной встречи и по телефону.
- 4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.
- 4.3. Содержание устного обращения граждан регистрируется в специальном журнале, теми, кому они поступили.
- 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 МДОУ № 4, подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. Неправомерный отказ в приеме и рассмотрении 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 и могут быть обжалованы в суде.

### **Примечание**

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