

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 14 «Колобок»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий порядок обеспечивает рассмотрение устных, письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 14 «Колобок» (далее - МБДОУ).

1.2. В МБДОУ граждане имеют право обращаться лично, по телефону, а также направлять почтовые и электронные обращения

1.3. Информация о месте приема, об установленных для приема днях и часах, а также о почтовом и электронном адресе доводится до сведения граждан через информационный стенд и сайт учреждения.

2. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

2.1 Личный прием граждан в МБДОУ проводится руководителем учреждения или уполномоченными на то лицами согласно приказу. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и сайт учреждения.

2.2 При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

2.3 Содержание устного обращения заносится в журнал учета обращения граждан. 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 приема, о чем делается запись в журнал учета обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4 Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

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

3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3 Обращение, поступившее в МБДОУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

3.4 Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.5 Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6 Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

3.7 В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений руководитель МБДОУ принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

3.8 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

3.9 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБДОУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1 Обращения граждан, поступившие в МБДОУ, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2 В исключительных случаях руководитель МБДОУ либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

5.1 МБДОУ осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2 За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.