

Частное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 125 открытого акционерного общества
«Российские железные дороги»

Принято с учетом мнения
выборного органа первичной
профсоюзной организации
от 17.09.2019 г.

Председатель профсоюзной
организации

Попова Г.А.

Принято с учетом мнения
Совета родителей
протокол №
от 26.09.2019 г.

Утверждаю:
Заведующий частным
дошкольным образовательным
учреждением
«Детский сад №125 ОАО «РЖД»
 /Г.Ю. Светлакова
27.09.2019 г.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан**

г. Екатеринбург

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан в частное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 125 открытого акционерного общества «Российские железные дороги» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращении граждан РФ» (в действующей редакции Федерального закона от 02.07.2013г. №» 182-ФЗ).

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращении граждан в «Детский сад № 125 открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (далее Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение с предложениями, заявлениями, жадобами как устно, так и письменно; как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (ds125rzd@mail.ru).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении: обращение граждан (далее обращение) - направленные в «Детский сад № 125 открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (далее Учреждения), заявление или жалоба, а так же устное обращение;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения;

заявление - просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании РФ», недостатках в работе 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

заместители заведующего по УВР, которые регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).

2.2. Все обращения, поступающие в Учреждения, регистрируются в журнале, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего заявление.

2.3. Заведующий Учреждения 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 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 но которому должен быть направлен, ОТВЕТ передается лично в руки данного гражданина.

3.3. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы Учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя

дошкольного учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.

3.5. 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 нрав 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 Учреждения.

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. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан

4.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

4.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.

4.3. Результаты анализа работы с обращениями граждан

рассматривается на итоговых педагогических совещаниях.

5. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

5.1. Обращения, поступившие в дошкольное Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. Неправомерный отказ в прием и рассмотрение обращения 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.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575969

Владелец Светлакова Галина Юрьевна

Действителен с 25.02.2021 по 25.02.2022