

**ПРИНЯТО:**

Педагогическим советом  
МБДОУ «Детский сад пгт. Верхняя Инта»  
Протокол № 1  
от «31» 08 2015г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан**  
**в МБДОУ «Детский сад пгт. Верхняя Инта»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано для Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения МБДОУ «Детский сад пгт. Верхняя Инта» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом №59 от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1003 от 17.04.2007г.

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в МБДОУ.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а так же направлять индивидуальные коллективные обращения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, по телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

**обращение** – предложение, предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

**предложение** – вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности МБДОУ, их должностных лиц;

**заявление** – вид обращения гражданина по поводу реализации прав, закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами МБДОУ;

**ходатайство** – вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.;

**жалоба** – вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов;

**коллективное обращение** – обращение двух или более граждан, подписанное инициатором коллективного обращения или путем сбора подписей.

**2. Организация личного приема граждан**

2.1. личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции МБДОУ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приёма граждан и представителей юридических лиц, являются: доступность для беспрепятственного обращения к заведующему МБДОУ, строгое соблюдение действующего законодательства и службы этики; внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков

