**2. Порядок приема обращений граждан**

2.1.Приемобращенийграждан осуществляет заведующий МБДОУ д/с № 70.

2.2.Все обращения, поступающие в МБДОУ д/с № 70, регулируется в специальном журнале («Журнал обращений»), установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончание срока - дата направления письменного (устного) ответа лицу, подававшему обращению.

2.3. Заведующий МБДОУ д/с № 70 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 сроком рассмотрения**

3.1. В письменном обращении указывается наименование ДОУ, фамилия, имя, отчество должностного лица, а так же фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, 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 МБДОУ д/с № 70 и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом руководителя МБДОУ д/с № 70 создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.

3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех 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 МБДОУ д/с № 70.

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 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

4.1. Устные обращения к заведующему МБДОУ д/с № 70 поступают во время личной встречи и по телефону.

4.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений.

4.3. 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.**

6.1. Обращения, поступившие в МБДОУ д/с № 70, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2. Неправомерный отказ в прием и рассмотрение 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.