**Согласованно: Утверждаю:**

Председатель профсоюзного Заведующий

комитета МБДОУ детского сада №10 МБДОУ детского сада №10

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Горькавая Е.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.М. Саксеева

**муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение**

**«Детский сад №10»**

**Артемовского городского округа**

**http://sadik10.ucoz.ru/kodeks\_ehtiki.odt**

**1.Общие положения:**

1.Настоящее положение определяет порядок обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан.

2.В МБДОУ рассматриваются письменные и устные обращения граждан, и направленные в форме электронного документа.

3.Организация личного приема граждан в МБДОУ, а также учет и регистрация поступивших обращений осуществляется администрацией МБДОУ,

4.Информирование граждан о порядке приема осуществляется без предварительной записи.

**11.Личный прием граждан:**

5.Личный прием граждан в МБДОУ ведется заведующим, или заместителями.

Запись граждан на личный прием осуществляется предварительно устным обращением (по телефону 9-52-22 ) и фиксируется в журнале регистрации приема граждан.

6.Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, согласно предварительного обращения.

7.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющих личность .

8. На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется запись в журнале регистрации приема граждан.

9.  Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении сведения, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. В ходе личного приема до сведения гражданина доводится решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКДОУ гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

12.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Запись гражданина на повторный личный прием по одному и тому же вопросу производится не ранее получения им письменного ответа на предыдущее обращение.

14.  Материалы личного приема граждан в течение пяти лет хранятся в МБДОУ, затем уничтожаются в установленном порядке.

**111. Регистрация и рассмотрение письменных обращений**:

15. Письменные обращения поступившие в МБДОУ подлежат обязательной регистрации и рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

16. При регистрации обращения в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа, ставится регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления и регистрационный номер.

17. Обращение поступившие на адрес электронной почты МБДОУ sad\_10@list.ru распечатываются на бумажный носитель и дальнейшая работа с ним ведется в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

18 .Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо документы и материалы или их копии в письменной форме.

19..Все письменные обращения граждан, поступившие в МБДОУ. после их регистрации передаются заведующему.

20 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит компетенцию МБДОУ, направляется в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующие организации должностному лицу , в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

21 В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение дается по адресу гражданина указанного в обращении первым, или в отдельных случаях – каждому из подписавшихся.

22. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении касающихся личной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

23. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован в письменной форме.