

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
муниципального образования г. Саяногорск
детский сад № 16 «Дюймовочка»**

СОГЛАСОВАНО
Советом родителей
(протокол от 24.06.2024 № 5)

УТВЕРЖДАЮ:
и.о. заведующего МБДОУ детский
сад № 16 «Дюймовочка»

Е.Ф. Горшкова
(приказ от 24.06.2024 № 120 о/д)

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в МБДОУ детский сад № 16 «Дюймовочка»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в МБДОУ детский сад № 16 «Дюймовочка» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.2. Настоящий Порядок устанавливает основные требования к приему и рассмотрению обращений граждан (далее – обращения) и правилам ведения делопроизводства по обращениям в МБДОУ детский сад № 16 «Дюймовочка» (далее – ДОО).

1.3. Настоящий Порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связи, через виджет, размещенный на официальном сайте, и иным информационным системам общего пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. В соответствии с настоящим Порядком в ДОО обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.5. В Порядке используются следующие основные термины:

- обращение гражданина – направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов ДОО, развитию общественных отношений, улучшению образовательного процесса;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе ДОО и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или интересов других лиц;
- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции ДОО.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию ДОО либо должностным лицам, а также направлять свои обращения в форме электронного документа.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. При рассмотрении обращения в ДОО гражданин имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.6. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ДОО при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление их чести и достоинства.

3. Требования к письменным обращениям

3.1. Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.3. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Перед отправкой электронного обращения, в том числе через официальный сайт, необходимо проверить правильность заполнения анкеты.

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.4. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1, 3.2 и 3.3

настоящего Порядка, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.5. Ответ на обращение граждан не дается, если в нем не указан почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде).

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

Материалы, приложенные к обращению, возвращаются заявителю по его просьбе.

3.7 Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя руководителя ДОО.

3.8. Не подлежат рассмотрению обращения, в которых:

- Содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ДОО, а также членов его семьи. В этом случае заявитель, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

- Текст не поддается прочтению. Заявителю, направившему такое обращение, в течение пяти дней со дня регистрации обращения сообщается об отказе в рассмотрении (в случаях, если его фамилия и адрес поддаются прочтению).

- Обжалуется судебное решение. Такое обращение в течение пяти дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

- В обращении содержится вопрос, на который гражданину давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

- Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- Представитель заявителя не подтвердил свои полномочия в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.9. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, в ДОО представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

- б) копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

3.10. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4. Рассмотрение устных обращений и личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем ДОО и его заместителем по ВМР.

4.2. При личном обращении в ДОО гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

4.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях

принятия мер по восстановлению или защите его или воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.4. Содержание обращения заносится в карточку (приложение № 2). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

4.8. Анонимные телефонные обращения к рассмотрению не принимаются.

4.9. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений (приложение № 1).

5. Порядок рассмотрения обращений граждан, подготовка ответов

5.1. Обращение, поступившее в ДОО, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в ДОО (приложение № 1).

Регистрационный номер обращения ставится в правом нижнем углу первого листа письменного обращения.

5.3. При приеме письменных обращений проверяется правильность адресности корреспонденции, вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов.

Поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае отсутствия текста письма подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

По выявленным нарушениям и недостаткам писем составляются акты:

- к которым прилагаются вложенные в конверты ценные бумаги, денежные знаки и т.п.;

- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

5.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

5.5. По письменному обращению, в том числе поступившему по электронной почте, могут быть приняты следующие решения:

- принятии к рассмотрению;

- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- списании «В дело».

5.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации ДОО, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

5.7. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам ДОО, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.8. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения осуществляются заведующим ДОО с занесением в журнал и карточку личного приема (приложения № 1 и № 2).

5.9. Заведующий ДОО:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации в соответствии с их компетенцией;
- принимает решение по рассмотрению обращений граждан, определяет сроки рассмотрения обращения.

5.10. Ответы на обращения граждан готовятся на бланке ДОО за подписью заведующего ДОО и регистрируются в журнале (приложение № 1).

5.11. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении.

Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано.

Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале (при его использовании) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

5.12. Общий срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, сроки рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

5.13. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ДОО, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно

при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5.14. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

5.15. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы;
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.16. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

5.17. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

5.18. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела, в соответствии с номенклатурой дел.

6. Ответственность за нарушение законодательства об обращения граждан

6.1. Нарушения Порядка, неправомерный отказ в приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ДОО ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Журнал регистрации приема граждан и их обращений

Рег. №	Дата обращения	Форма обращения (личный прием, телефонные переговоры, через сайт, устное или письменное обращение и др.)	ФИО гражданина, адрес	Документ об удостоверении личности	Тематика обращения или его краткое содержание	Результат рассмотрения обращения

Карточка личного приема граждан

Проводил: _____
(ФИО заведующего, заместителя заведующего)

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Домашний адрес (адрес фактического проживания) _____

Телефон _____

Содержание обращения

Результат рассмотрения обращения

Дата исполнения _____

Дополнительный контроль _____

Снято с контроля _____

Результат _____
