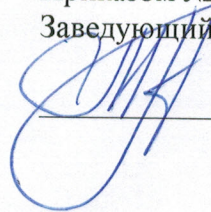
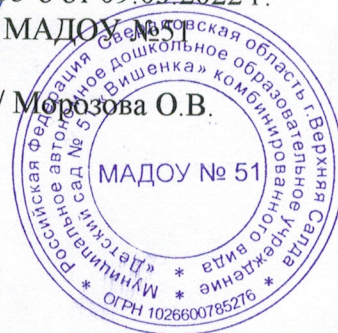


Принято:
Общим собранием трудового коллектива
МАДОУ «Детский сад №51 «Вишенка»
Протокол № 1 от 09.03.2022 г.

Утверждаю
Приказом №33-о от 09.03.2022 г.
Заведующий МАДОУ №51



/ Морозова О.В.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан Муниципального
автономного образовательного учреждения «Детский сад №51
«Вишенка» комбинированного вида»

1. Общие положения

1.1 Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2 В соответствии с настоящим Порядком в дошкольном образовательном учреждении обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3 Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в дошкольном образовательном учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. No 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. No 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273 -ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. No 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. No 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1 Сведения о месте нахождения дошкольного образовательного учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет.

3.2 Почтовый адрес Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 51»: 624760, Свердловская область, г. Верхняя Салда ул. Устинова, 25к1.

3.3 Телефон для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников дошкольного образовательного учреждения: +7(34345) 5-33-24.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: 51vishenka@mail.ru.

3.4. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 624760, Свердловская область, г. Верхняя Салда ул. Устинова, 25к1.

3.5. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

3.6. На официальном сайте дошкольного образовательного учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах дошкольного образовательного учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения дошкольного образовательного учреждения;

-номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта дошкольного образовательного учреждения;

-порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц дошкольного образовательного учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

-извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.7. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в дошкольное образовательное учреждение.

3.8. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

-лично в дошкольное образовательное учреждение;

-по телефону;

-в письменном виде почтой в дошкольное образовательное учреждение;

-электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в дошкольное образовательное учреждение с момента поступления - не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции дошкольного образовательного учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в дошкольном образовательном учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем дошкольного образовательного учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения, обратившемуся письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

4.7. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в дошкольное образовательное учреждение;

-электронной почтой в дошкольное образовательное учреждение;

-лично в дошкольное образовательное учреждение;

-по телефону.

4.8. В обращении заявитель указывает либо наименование дошкольного образовательного учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты,

если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.9. Обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение, подлежит обязательному приему.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.
Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в дошкольное образовательное учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

6. Права граждан и обязанности должностных лиц дошкольного образовательного учреждения при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в дошкольном образовательном учреждении, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения.

7.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в б электронном виде с использованием официального сайта дошкольного образовательного учреждения.

7.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в дошкольное образовательное учреждение.

8. Личный прием граждан в дошкольном образовательном учреждении

8.3. Организация личного приёма граждан

8.3.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем дошкольного образовательного учреждения и старшим воспитателем (далее - администрация) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем дошкольного образовательного учреждения.

8.3.2. В случае обращения гражданина к администрации дошкольного образовательного учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то прием данного гражданина осуществляется представителем администрации в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

8.3.3. График приема граждан администрации дошкольного образовательного учреждения размещается на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения и на информационном стенде дошкольного образовательного учреждения.

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

8.3.5. 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. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.3.6. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

8.3.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.3.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию дошкольного образовательного учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.3.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в дошкольном образовательном учреждении осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.3.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

8.3.12. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен

под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом:

«Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма;
- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги 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 и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

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

9.2. Регистрация письменных обращений граждан

9.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в дошкольное образовательное учреждение, производится старшим воспитателем, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

9.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

9.2.3. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

9.2.4. Повторными считаются обращения, поступившие в дошкольное образовательное учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.2.5. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

9.2.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю дошкольного образовательного учреждения. При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

9.3.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение старшему воспитателю дошкольного образовательного учреждения;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;

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

9.3.2. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников дошкольного образовательного учреждения не может направляться этим должностными лицами.

Все обращения, поступившие в дошкольное образовательное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица дошкольного образовательного учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные руководителем дошкольного образовательного учреждения, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения старшему воспитателю или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

9.3.3. Подготовка ответов на письменные обращения граждан. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении заведующего), согласовывается со старшим воспитателем дошкольного образовательного учреждения.

9.3.4. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9.3.5. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

9.3.6. Передача обращений граждан от одного сотрудника другому осуществляется только через уполномоченное лицо дошкольного образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

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

9.3.8. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.3.9. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его обратившемуся лицу.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.4. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.5. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

9.5.1. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

9.5.2. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель дошкольного образовательного учреждения.

9.5.3. 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.

9.5.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений,

содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

9.5.5. 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.

9.5.6. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

9.5.7. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу дошкольного образовательного учреждения, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.5.8. Ответ на обращение, поступившее в дошкольное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.5.9. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

9.5.10. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или 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.

10.2. 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.

11. Анализ обращений, поступивших в дошкольное образовательное учреждение

11.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

11.2. Старший воспитатель дошкольного образовательного учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о

принятых поименных судебных решениях.

Старший воспитатель дошкольного образовательного учреждения организуют учети анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

11.3. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

12. Организация контроля за исполнением Порядка

12.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

12.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

12.3. Организация контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении.

12.4. Уполномоченное лицо дошкольного образовательного учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в дошкольное образовательное учреждение из органов управления образованием, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в дошкольное образовательное учреждение в соответствии с поручением руководителя дошкольного образовательного учреждения.

12.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

12.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

12.7. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в дошкольном образовательном учреждении представляет информацию об обращениях, срок исполнения которых истек (не позднее следующего дня после указанного срока) непосредственно руководителю дошкольного образовательного учреждения.

12.8. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на старшего воспитателя дошкольного образовательного учреждения.

12.9. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в дошкольное образовательное учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

12.10. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений,

неправомерный отказ в их 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 дошкольного образовательного учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.11. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в дошкольное образовательное учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью дошкольного образовательного учреждения по работе с обращениями граждан.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 603332450510203670830559428146817986133868575822

Владелец Морозова Ольга Викторовна

Действителен с 24.01.2022 по 24.01.2023