

Принято
педагогическим советом
МАДОУ д/с «Дюймовочка»
(протокол от «26» марта 2025г. № 4)

УТВЕРЖДЕНО
приказом заведующего
МАДОУ д/с «Дюймовочка»
от «31» марта 2025г. № 123-(ОС)

Общим собранием работников
МАДОУ д/с «Дюймовочка»
(протокол от «17» марта 2025г. № 3)

Согласовано
Советом родителей
МАДОУ д/с «Дюймовочка»
(протокол от «26» марта 2025г. № 4)

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Муниципальное автономное дошкольное
образовательное учреждение «Детский сад «Дюймовочка»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Дюймовочка» (далее - Положение) разработано в соответствии Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Уставом МАДОУ и определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан заведующим в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад «Дюймовочка» и его обособленного структурного подразделения - Филиал, расположенного по адресу: Советский район, п. Коммунистический, ул. Мира дом 6 (далее по тексту - МАДОУ).

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.2.1. **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.2.2. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.2.3. **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных

органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.2.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2.5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.2.6. Действие Положения распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.3. Организация работы по учету, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, совместно со структурным подразделением «Кадрово-документационная служба», руководителями структурных подразделений, а также работниками МАДОУ.

1.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

2. Порядок учета, регистрации и передачи обращений граждан на рассмотрение

2.1. **Письменное обращение** должно содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которому направляется обращение, изложение предмета обращения (с указанием в жалобе, какие права заявителя нарушены действием или бездействием органов или должностных лиц), фамилию, имя, отчество обращающегося, его адрес, дату и личную подпись.

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

2.2. Все письменные обращения граждан, независимо от способа их доставки, подлежат обязательной регистрации работниками структурного подразделения «Кадрово-документационной службы» в Журнале регистрации обращений граждан (предложений, заявлений, жалоб, претензий) (**Приложение №1**) в день их поступления.

2.3. Обращения граждан, полученные во время личного приема заведующим МАДОУ, должны быть переданы для регистрации работникам структурного подразделения «Кадрово-документационной службы» не позднее следующего рабочего дня.

2.4. На регистрируемом письменном обращении в правом нижнем углу первого листа проставляется регистрационный штамп, фиксирующий факт и время поступления документа в МАДОУ. На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются соответственно буквы "Кол".

2.5. Не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес обратившегося гражданина (анонимные обращения), а также обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

2.6. При поступлении обращения гражданина по вопросу, на который ему давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в правом верхнем углу карточки учета ставится штамп "повторно".

2.7. Зарегистрированные обращения граждан передаются заведующему МАДОУ в день их поступления.

2.8. Заведующий МАДОУ налагает резолюцию на первой странице или на отдельном листке письменного обращения, направленного в МАДОУ.

2.9. Текст резолюции должен содержать: фамилию и инициалы исполнителя, содержание поручения (способ и порядок рассмотрения), срок исполнения, подпись заведующего МАДОУ и дату.

2.10. В целях сохранности подлинников обращений граждан запрещается делать на них какие-либо пометки. При письмах-запросах следует направлять ксерокопии этих обращений.

2.11. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.12. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме

2.13. В предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа излагается суть предложения, заявления или жалобы в соответствии со ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.14. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

2.15. Тексту обращения в электронной форме, набранному и отправленному через ПОС, присваивается уникальный идентификационный номер, по которому можно найти его на информационном ресурсе, а также ответ на обращение.

2.16. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.17. Если в направленном тексте в форме электронного документа, содержащимся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.18. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в форме ПОС, сведения, содержащиеся в обращениях авторов, а также сведения, касающиеся частной жизни авторов, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.

2.19. Текст обращения:

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем обращении в обязательном порядке излагает суть предложения, заявления или жалобы.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения рекомендуется в тексте обращения указывать адрес описанного места действия, факта или события.

В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем необходимо сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения. При написании текста обращения в форме электронного документа в поле ввода текста обращения в форме электронного документа для изложения сути предложения, заявления или жалобы отсутствует ограничение по вводимому количеству символов.

3. Сроки исполнения обращений граждан и порядок их рассмотрения

3.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и

регистрации в МАДОУ, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти, администрации Советского района, Управления образования с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

3.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

3.2.1. Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 дней со дня поступления обращения в МАДОУ.

3.2.2. Обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

Окончанием срока рассмотрения считается дата направления письменного ответа заявителю с изложением решения по обращению.

3.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с МАДОУ, в штате которого находится непосредственный исполнитель, ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

3.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело «Кадрово- документационной службы». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение заведующему МАДОУ и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит рассмотрению в МАДОУ или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.7. Если в 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, то заведующий МАДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в МАДОУ. При этом гражданину, направившему обращение, направляется уведомление о данном решении.

3.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, непосредственный исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в МАДОУ с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.9. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией МАДОУ, заведующий МАДОУ назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения. При этом направляется уведомление об этом гражданину, направившему обращение.

3.10. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение

поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.11. Если в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование).

4. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 3 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан возлагается на «Кадрово-документационную службу».

4.2. Контроль своевременного рассмотрения поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в МАДОУ и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

4.3. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

4.4. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

4.5. Работники «Кадрово-документационной службы», несут персональную ответственность за координацию работы с обращениями граждан в МАДОУ:

4.5.1. Систематически анализируют и обобщают обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

4.5.2. Ежемесячно проводят комплексный анализ поступивших обращений граждан.

5. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

5.1. Письменные ответы на обращения граждан оформляются на бланках МАДОУ в соответствии с установленными правилами.

5.2. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

Например: Иванову А.А.

ул. Ленина, дом 5, кв. 12,

г. Советский, 628240.

5.3. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или на адрес

лица, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из лиц, подписавших обращение.

5.4. Ответы авторам обращений оформляются с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

5.5. Регистрация ответов, подписанных заведующим МАДОУ, осуществляется работником «Кадрово-документационной службы». Осуществляющие регистрацию ответов работники вносят соответствующие записи в Журнал регистрации обращений граждан (предложений, заявлений, жалоб, претензий).

5.6. Ответы на письменные обращения, поступившие в МАДОУ, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

5.7. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения в «Кадрово-документационной службе» МАДОУ со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителей запрещаются.

Работники «Кадрово-документационной службы» проверяют правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса и др.).

5.8. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел МАДОУ.

5.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляет заведующий МАДОУ в следующие дни и часы недели:

-Понедельник с 8.00-9.00;

-Четвёртый вторник месяца (п. Коммунистический) с 14.00 -15.00;

-Четверг с 14.00-15.00 кабинет заведующего, 2 этаж.

Информация о месте и графике приема вывешивается в доступном месте в здании МАДОУ.

6.2. Граждане, желающие пройти на личный прием к заведующему МАДОУ, обращаются в приёмную, работники которой ведут регистрацию в «Журнале регистрации граждан на личный приём к заведующему ДОО» (**Приложение № 2**).

Работники «Кадрово-документационной службы» осуществляют также справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. Содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации устных обращений граждан на личном приёме» (**Приложение № 3**). 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 в «Журнал личного приема граждан заведующего МАДОУ» делается соответствующая запись.

6.5. Если во время приема граждан невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке.

Приложение № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в МАДОУ д/с «Дюймовочка»

**Журнал
регистрации обращений граждан (предложений, заявлений, жалоб, претензий)**

№ п/п	Дата	Ф.И.О. гражданина, почтовый адрес заявителя	Документ об удостовере нии личности	Краткое содержание заявления, обращения	Кому и когда направлено на разрешение	Результат рассмотрен ия	Дата и номер исходящего документа и кому сообщено о результате	Срок исполнения
1	2	3	4	5	6	7	8	9

