

СОГЛАСОВАНО:

Решением Общего собрания
работников
МАДОУ ДС №21 «Звёздочка»
Протокол №2 от 25.03.2025г

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МАДОУ ДС №21
«Звёздочка»
_____ Крамчанинова Г.А.
Приказ №136 от 26.03.2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении
города Нижневартовска детский сад №21 «Звездочка»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детский сад №21 «Звездочка» (далее — Положение) в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 — ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений граждан (далее — обращения) в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детский сад №21 «Звездочка» (далее — МАДОУ).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, по электронной почте, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Обращения, поступившие в МАДОУ, подлежат обязательному рассмотрению заведующим МАДОУ или лицом его заменяющим.

1.4. Работники МАДОУ, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. 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.

1.6. Администрация МАДОУ обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

1.7. В настоящем Положении используются следующие основные термины: 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:

предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, деятельности МАДОУ, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

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 МАДОУ 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 законных интересов других лиц.

2. Право граждан на обращение

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

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения администрацией МАДОУ гражданин имеет право:

2.4.1. представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

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

2.4.3. 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;

2.4.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.4.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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.

3.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

3.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8. В случае, если текст письменного 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, МАДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.11. В случае, если 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.

3.12. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

4. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАДОУ.

4.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, делопроизводитель регистрирует обращение в Журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение 1).

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАДОУ, направляется в течении 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.

4.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.5. МАДОУ при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.7. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется заведующим МАДОУ, который назначает исполнителя/исполнителей, в компетенцию которого/которых входит решение поставленных в обращении вопросов и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.8. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями, обобщение информации и подготовку ответа гражданину осуществляет основной исполнитель.

4.9. Исполнители, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения обязаны представить основному исполнителю информацию и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа на обращение.

4.10. По фактам, изложенным гражданином в обращении МАДОУ может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

4.11. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В установленные 30 дней входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание, регистрацию и направление ответа гражданину. В исключительных случаях срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

4.12. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

4.13. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки заведующему МАДОУ на утверждение.

4.14. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

4.15. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма - запросы.

4.16. При получении проекта ответа на обращение, заведующий проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, заведующий передает его делопроизводителю для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

4.17. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

4.18. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем 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.

4.19. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество, подпись, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.20. 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. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 1.5. раздела 1 настоящего Положения на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

5. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

5.1. Личный прием граждан в МАДОУ проводится заведующим или его заместителем в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным заведующим МАДОУ.

5.2. В случае обращения гражданина к заведующему МАДОУ по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

5.3. График приема граждан заведующим МАДОУ размещается на официальном сайте МАДОУ и на информационном стенде МАДОУ.

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

5.5. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема граждан (Приложение 2) и регистрируются в Журнале регистрации карточек личного приема граждан (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 делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

5.9. Устные обращения могут поступать при проведении приема, а также по телефону и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. Устные обращения граждан, принятые по телефону, регистрируются в Журнале регистрации устных обращений граждан, поступивших по телефону (Приложение 4). На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1 Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан в МАДОУ, требующие исполнения.

6.2 Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

6.3 Администрация МАДОУ в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

7.1 Лица, виновные в нарушении Федерального закона №59-ФЗ и Положения, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№	Дата регистрации	Ф.И.О., адрес заявителя, электронный адрес заявителя (при электронном обращении)	Вид обращения, его краткое содержание	Кому передано для исполнения (резолуция)	Подпись лица- исполнителя	Результат рассмотрения	Отметка об исполнении и ответе заявителю

Карточка личного приема граждан № _____ от _____

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Домашний адрес _____

Контактный телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина _____

1. Кому отправлено (резолюция)

2. Дата исполнения _____

3. Результат _____

4. Дата, должность исполнителя _____

5. От гражданина принято письменное заявление (прилагается)

Вх. № от « » _____ 20 ____ г.

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

(подпись гражданина)

(дата)

Журнал регистрации карточек личного приема граждан

№	Дата приема	Ф.И.О. гражданина

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№	Дата регистрации	Ф.И.О. сотрудника, принявшего обращение	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. гражданина (при наличии информации)	Телефон гражданина (при наличии информации)	Результат рассмотрения