

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад общеразвивающего вида № 22» г. Усинска**

**«Челядьёс сөвмөдэн 22 №-а видзанін» школадз велөдэн Усинск карса
муниципальной ашёрлуна учреждение»**

ПРИНЯТО:

Общим собранием работников
Протокол от 21 февраля 2025г. № 02

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом заведующего
МАДОУ "ДС ОВ №22" г. Усинска
21 февраля 2025г. № 118

**Порядок
рассмотрения обращений граждан**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок), разработан для Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида №22» г.Усинска (далее – Детский сад), и определяет порядок организации рассмотрения и учета обращений граждан поступивших в Детский сад и проведения личного приема граждан заведующим Детским садом (далее - личный прием граждан).

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

а) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в государственный орган, орган местного самоуправления;

б) 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;

в) 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;

г) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

д) 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.

1.3. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
- Конституцией Республики Коми;
- Законом Республики Коми от 11 мая 2010 года № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми»;
- Уставом Детского сада.

1.4. Детский сад, должностное лицо Детского сада:

1.4.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

1.4.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, образовательных организаций и других бюджетных учреждений.

1.4.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

1.4.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.4.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

1.5. Обращения, поступившие в Детский сад, подлежат обязательному рассмотрению.

1.6. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее - граждане, заявитель).

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Детский сад и должностным лицам Детского сада.

1.7. Обратиться в Детский сад и к должностным лицам Детского сада можно следующими способами:

1.7.1. направить письменное обращение почтовым отправлением по адресу: 169710, Республика Коми, г. Усинск, ул. Приполярная, д.4«а», МАДОУ «ДС ОВ №22» г.Усинска;

1.7.2. доставить письменное обращение лично в Детский сад по адресу: 169710, Республика Коми, г.Усинск, ул. Приполярная д.4«а», МАДОУ «ДС ОВ №22» г.Усинска;

Прием обращений производится по следующему графику

День недели	Время приема письменных обращений	Обеденный перерыв
Понедельник	09.00 - 18.30	12.30- 13.00
Вторник	09.00 - 18.30	12.30- 13.00
Среда	09.00- 18.30	12.30- 13.00
Четверг	09.00- 18.30	12.30- 13.00
Пятница	09.00- 18.30	12.30- 13.00
Суббота Воскресенье	Выходной день	

Прием письменных обращений не производится в нерабочие и праздничные дни.

1.7.3. обратиться в ходе личного приема граждан, проводимого заведующим Детским садом;

1.7.4. отправить обращение в форме электронного документа на официальный сайт Детского сада: <https://ds22-usinsk-r11.gosweb.gosuslugi.ru/> раздел «Обращение граждан»;

1.7.4. непосредственно по почте (по письменному обращению);

1.7.5. направить обращение через форму на портале Госуслуг;

1.7.6. с использованием средств телефонной и факсовой связи, электронной почты.

1.8. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена на официальном сайте Детского сада.

II. Порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, запросов по обращениям граждан

2.1. Регистрация обращений граждан производится документоведом, в течение двух рабочих дней со дня поступления обращения в Детский сад или должностному лицу Детского сада в письменной форме (далее - обращение) или в форме электронного документа.

В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрации обращений производится в первый рабочий день Детского сада.

В штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения, указывается дата регистрации и порядковый регистрационный номер, согласно журналу учета обращений.

При регистрации коллективных письменных обращений в журнал учета обращений заносится фамилия того автора, в адрес которого необходимо направить ответ, либо фамилия автора, адрес которого указан в обращении.

Гражданин вправе получать устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации и ходе рассмотрения его обращения.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого письменного обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, подпись лица, принявшего письменное обращение.

2.2. В соответствии с пунктом 1 статьи 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего

должностного 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.

2.3. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

2.5. Обращение проверяется документоведом на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Зарегистрированное обращение в течение одного дня направляется на рассмотрение заведующему Детским садом. Результат рассмотрения отражается в резолюции (указание по исполнению). Срок рассмотрения документа не более трех рабочих дней со дня получения.

2.7. После рассмотрения документ доводится до исполнителей в соответствии с их компетенцией.

2.8. В случае направления обращения, не относящегося к компетенции Детского сада, исполнитель в срок не позднее трех рабочих дней с момента поступления документа представляет на имя заведующего Детским садом служебную записку с обоснованием необходимости передачи обращения по компетенции.

Передача обращения производится в соответствии с резолюцией заведующего Детским садом.

2.9. Не допускается передача оригинала обращения непосредственно исполнителями от одного другому, минуя документоведа. Все служебные записки по рассмотрению обращения передаются через документоведа.

2.10. Если в резолюции определяется несколько исполнителей, первой указывается фамилия ответственного исполнителя, который организует работу соисполнителей. Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее семи календарных дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и пунктом 1.4 настоящего Порядка и несет персональную ответственность за соблюдение срока исполнения.

2.11. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы согласно пункту 1.4. Порядка, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, осуществляет подготовку проекта ответа на обращение.

2.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение»,

оцениваются целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, материальные и финансовые затраты на реализацию предложения, на основании чего делается вывод о возможности его принятия или отклонения.

2.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», выделяется действие, на необходимость совершения которого указывает гражданин. При наличии законных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения заявления. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или о причинах отказа в ее удовлетворении.

В случае сообщения гражданином о недостатках в работе Детского сада и ее должностных лиц, исполнитель определяет обоснованность приведенных гражданином доводов, осуществляет анализ законов и иных нормативных правовых актов, возможность принятия мер в пределах компетенции Детского сада подготавливает ответ на обращение.

3.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», проводится проверка обоснованности каждого довода гражданина.

По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий), а также при необходимости порядок обжалования принятого решения.

3.15. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, достоверным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, организационно-распорядительные документы или иные доводы, послужившие основанием для принятия решения.

При возвращении проекта ответа на доработку заведующим Детским садом исполнитель (соисполнители) проводят соответствующую работу в кратчайшие сроки.

Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком без продления срока рассмотрения обращения.

2.16. Гражданину на одно его обращение направляется один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

2.17. Письменный ответ подписывает заведующий Детским садом либо должностное лицо, его замещающее, назначенное в соответствии с приказом Управления образования.

2.18. Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 дней со дня его регистрации документоведом. Сроки рассмотрения обращения исчисляются в календарных днях.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

В случае нарушения срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель к проекту ответа прикладывает объяснительную записку на имя заведующего Детского сада с указанием причин нарушения срока исполнения.

Невыполнение указанного требования является основанием для привлечения исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения, к дисциплинарной ответственности.

2.19. В соответствии с частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации» исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения в обязательном порядке направляется гражданину.

Невыполнение указанного требования является основанием для привлечения исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения, к дисциплинарной ответственности.

2.20. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля документоведом после подписания письменного ответа заведующим Детским садом.

2.21. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу Детского сада не является основанием для снятия обращения с контроля.

2.22. Оригиналы обращений подшиваются работниками Детского сада для дальнейшего архивного хранения.

2.23. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

2.24.1. Ответ на обращение не дается, если:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) текст письменного обращения не поддается прочтению, 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;

в) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

г) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или 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;

д) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства. Решение о прекращении переписки с гражданином принимается заведующим Детским садом. Гражданину направляется уведомление по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

2.24.2. В случае если 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 компетенцией.

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

2.24.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные

либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.24.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Детского сада, направляется сопроводительным письмом в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением автора обращения о переадресации обращения. Перенаправление обращения осуществляется по форме, указанной в приложении 2 к настоящему Порядку. Заведующий Детского сада, указывает в резолюции наименование органа либо должностных лиц, которым необходимо перенаправить обращение, назначают исполнителя, ответственного за перенаправление обращения.

2.24.6. При обращении гражданина в Детский сад посредством телефонной связи гражданину дается справочная информация по интересующим его вопросам. В случае, если должностное лицо не может ответить на все интересующие заявителя вопросы, должностное лицо предлагает подать письменное обращение в Детский сад либо записаться на личный прием к заведующему Детским садом. Время консультации по телефону составляет не более 10 минут.

III. Формы контроля за рассмотрением обращений

3.1. Текущий контроль за соблюдением работниками Детского сада требований настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется заместителями заведующего Детского сада, старшими воспитателями по направлениям деятельности.

3.2. Контроль за деятельностью Детского сада по рассмотрению обращений граждан осуществляется заведующим Детским садом.

3.3. Персональная ответственность за своевременное, объективное всестороннее рассмотрение обращений граждан, контроль за сроками рассмотрения обращений возложены на работников Детского сада, являющихся ответственными исполнителями.

3.4. Общий контроль и координация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется документоведом.

3.5. В рамках осуществления общего контроля документовед информирует исполнителей о приближающихся сроках рассмотрения обращений.

3.6. В случае нарушения сроков рассмотрения обращений ведущий документовед информирует заведующего Детским садом, с целью принятия мер дисциплинарной ответственности в отношении исполнителей.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Детского сада, а также должностных лиц детского сада при рассмотрении обращений

4.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) Детского сада, должностных лиц Детского сада, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка

рассмотрения обращений, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

4.2. Предметом досудебного обжалования могут являться незаконные, необоснованные действия должностных лиц Детского сада, бездействие должностных лиц, нарушение сроков рассмотрения обращений.

4.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные либо устные (при личном приеме) обращения (жалобы) граждан в Детском саду.

4.4. Обращения (жалобы), поступившие в Детский сад, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.5. Письменное обращение (жалоба) составляется в произвольной форме и должно содержать существо обжалуемого решения, указание на обжалуемые действия (бездействия) и основания, по которым гражданин считает решение, действие (бездействие) неправомерным, а также норму закона, которая по мнению гражданина была нарушена.

4.6. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня регистрации в Детском саду.

4.7. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.8. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

4.9. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Детского сада при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

V. Заключительные положения

5.1. Все изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся приказами по Детскому саду.

5.2. Настоящее Положение действует до принятия иных нормативных документов, являющихся основанием для внесения дополнений и изменений в настоящий Порядок.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
МАДОУ «ДС ОВ №22» г. Усинска

Ф.И.О. гражданина
Адрес: _____
(согласно указанному в обращении)
Телефон: _____
(согласно указанному в обращении)
E-mail: _____
(согласно указанному в обращении)

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида №22» г.Усинска, в соответствии с частью 5 статьи 10, частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» уведомляет о направлении Вашего обращения по вопросу _____

(наименование вопроса)

В _____
(указать наименование органа)

для рассмотрения по существу.

Дополнительно разъясняем, что в силу части 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Заведующий:

Исп.наименование должности
ФИО
Контактный телефон

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в
МАДОУ «ДС ОБ №22» г. Усинска

Наименование органа

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида №22» г. Усинска в соответствии с частью 3 и частью 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляет в соответствии с компетенцией обращение гражданина

Ф.И.О. гражданина

по вопросу _____
(указать вопрос)

О результатах рассмотрения данного обращения просим сообщить заявителю.

Заведующий:

Исп. наименование должности
ФИО
Контактный телефон

Приложение 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в
МАДОУ «ДС ОВ №22» г. Усинска

Ф.И.О. гражданина

Адрес: _____
(согласно указанному в обращении)

Телефон: _____
(согласно указанному в обращении)

E-mail: _____
(согласно указанному в обращении)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
ЗАЯВИТЕЛЯ О ПРЕКРАЩЕНИИ С НИМ ПЕРЕПИСКИ**

Уважаемый (ая) _____ !

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в адрес Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида №22» г. Усинска, содержит вопросы, на который(ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

Заведующий:

Исп. наименование должности
ФИО
Контактный телефон