

ПРИНЯТО:

на Общем собрании коллектива
Протокол № 1 от 10 января 2024 года
Председатель


подпись

/Ржевская Л.Н./
расшифровка подписи

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий
МБДОУ д/с № 2 «Сказка»



/Казакова Л.В./
расшифровка подписи

Приказ № 26.1 о/д от 18.01.2024 года

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 2 «Сказка»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 «Сказка» (далее - Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);
- Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 2 «Сказка» (далее – Учреждение).

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию Учреждения.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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 обращение вопросов.

1.6. Администрация Учреждения систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.7. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- почтой России по адресу: 356884, Российская Федерация, Ставропольский край, г. Нефтекумск, микрорайон 1, дом 17А
- электронной почтой по адресу: skazka.mbdouds2@mail.ru
- по телефону: 8(86558) 4-52-70

1.8. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 356884, Российская Федерация, Ставропольский край, г. Нефтекумск, микрорайон 1, дом 17А. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.30; обеденный перерыв - с 12.30 до 13.00.

С целью ознакомления родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся с настоящим Положением Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и (или) на сайте Учреждения: адрес сайта: <https://ds-skazka-neftekumsk-r07.gosweb.gosuslugi.ru/>

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения (в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), в администрацию Учреждения, либо должностным лицам.

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

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно на русском языке.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию МБДОУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

3.Требования к письменному обращению

3.1.В обращении в письменной форме граждан в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность в администрации Учреждения, а также фамилия, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись обращающегося и дата обращения.

3.2.В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к обращению в письменной форме прилагает документы и материалы либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3.Обращение, поступившее в администрацию Учреждения по информационным системам общего пользования либо 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, 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.Гражданин направляет обращение в письменной форме непосредственно на имя заведующего Учреждения или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5.Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.6.Все поступающие в администрацию Учреждения обращения в письменной форме граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс указывается в нижнем правом углу первого листа.

3.7.Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.8.Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Учреждения, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение

поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее заведующему, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема (Приложения 2 и 5).

4.3. Заведующий ДОУ:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Учреждения, предприятия и организации муниципалитета по направленному в установленном порядке запросу заведующего Учреждения, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего Учреждения, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего и регистрируются в журнале.

4.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

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

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего

его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию МБДОУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа направляется на адрес электронной почты либо на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

4.7.Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

5.Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1.Обращения граждан, поступившие заведующему из средств массовой информации, рассматриваются в соответствии с порядком и сроками, предусмотренными настоящим Положением.

5.2.В случае, если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ заведующего на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3.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 орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.5.При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим.

5.6.В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим.

5.7.Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями ответственный формирует дело с уже

имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу.

5.8. 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 заведующему Учреждения.

5.9. В случае если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заведующий вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.10. В случае, если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие заведующему, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

Согласно ч. 7 ст. 13 Федерального закона № 59-ФЗ отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы ч. 2 ст. 1 Закона РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров Ордена Славы»; сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы на основании ст. 16 Федерального закона от 8 мая 1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»).

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится заведующим или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Учреждения и на стенде учреждения.

7.2.График и порядок личного приема граждан устанавливается заведующим.

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

7.4.По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего Учреждения, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.5.Во время записи на прием ответственный заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

7.6.В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1.Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего о нарушениях исполнительской дисциплины.

8.2.Заведующий принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3.Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9.Заключительные положения

9.1.Настоящее Положение является локальным нормативным актом, принимается на Общем собрании коллектива и утверждается (либо вводится в действие) приказом заведующего Учреждением.

9.2.Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством РФ.

9.3.Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.9.1 настоящего Положения.

9.4.После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

(Наименование учреждения)

Карточка письменного обращения

Карточка № _____ от _____

Вид документа (жалоба, предложение, заявление)	Приложение (наименование приложений, документов, кол-во страниц)	Отметка о контроле
Льготная категория	Социальный состав (служащий, рабочий, домохозяйка и т.д.)	

Фамилия

Имя

Отчество

Место работы

Телефон

Адрес

Ответ направить (указывается почтовый адрес, либо электронный адрес и др.)

Куда адресовал заявитель (руководителю учреждения _____)

Откуда поступило (способ поступления: почтой, электронной почтой, лично, через сайт)

Регистрационный номер от

Краткое содержание

Куратор

Дата исполнения

Исполнитель

Резолюция

Перенос срока _

Дата ответа ____

С контроля снял:

Карточка личного приёма граждан
от №

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес _____

Льготная
категория

Социальный статус _____

Место
работы _____

Ответ направить _____
Тема _____

Краткое содержание

Руководитель _____ Дата исполнения
(ФИО.)

Исполнитель

Резолюция

Перенос срока _

Дата ответа _____

С контроля снял:

(подпись)

Приложение 3

№	Должность	Направление деятельности	Дни приема	Часы приема	Место приема
1.	Заведующий	Нормативно правовое обеспечение деятельностью учреждения	понедельник четверг	15.00 - 16.30 9.00-10.00	Кабинет заведующего
2.	Старший воспитатель	Образовательная деятельность	ежедневно	08.00 - 09.30	Методический кабинет
3.	Заведующий хозяйством	Хозяйственная деятельность	ежедневно	16.00 - 17.00	Методический кабинет
4.	Представитель трудового коллектива	Профсоюзная деятельность	каждая среда	11.00 - 12.00	Методический кабинет

Перечень вопросов находящихся в компетенции заведующего по работе с обращениями граждан

- Исполнение нормативных документов федерального, регионального и муниципального уровня, регламентирующих деятельность образовательного учреждения
- Разработка и утверждение локальных актов учреждения
- Планирование работы ДОУ
- Штатное расписание
- Прием и увольнение, перевод сотрудников
- Соблюдение инструкций, трудовой дисциплины
- Прием и отчисление детей
- Заключение договоров (трудовые, между ДОУ и родителями, с организациями)
- Оплата и стимулирование труда
- Соблюдение правил ОТ, ПБ, ТБ
- Вопросы питания и медицинского обслуживания
- Выполнение решений педсоветов, результатов контроля
- Выполнение предписаний органов государственного надзора
- Финансовые вопросы
- Родительская плата
- Социальная защита сотрудников и детей
- Повышение квалификации сотрудников
- Платные образовательные услуги
- Приветствия, благодарности
- Жалобы

Перечень вопросов находящихся в компетенции старшего воспитателя по воспитательно-методической работе по работе с обращениями граждан

- Планирование образовательного процесса
- Организация предметно-пространственной развивающей среды
- Подготовка к педсовету, семинару, консультациям
- Повышение квалификации педагогов, родителей
- Результаты внутреннего контроля
- Режим работы, расписание занятий
- Аттестация педагогов
- Дополнительные образовательные услуги
- Консультирование по вопросам воспитания, обучения и развития детей
- Вопросы по новинкам педагогической литературы
- Мониторинг качества образования
- Социальная защита детей
- Выставки, открытые мероприятия, смотры-конкурсы
- Ведение документации по образовательной деятельности
- Отчеты по мероприятиям

Перечень вопросов находящихся в компетенции заведующего хозяйством по работе с обращениями граждан

- Сохранность хозяйственного инвентаря
- Чистота помещений и прилегающей территории
- Благоустройство территории, озеленение
- Ремонт помещений, оборудования, участков
- Исправность освещения, системы отопления, вентиляции, водоснабжения
- Обеспечение канцтоварами, предметами хозяйственного обихода

- Работа складских помещений
- Инвентаризация
- Приобретение мебели, посуды, игрушек
- Приобретение спецодежды, средств индивидуальной защиты работников
- Пожарная безопасность, техника безопасности и другие условия безопасности жизнедеятельности
- Пропускной режим на территорию ДООУ и помещения
- Исполнение предписаний Роспотребнадзора, Госпожнадзора и т.д

**Перечень вопросов находящихся в компетенции
представителя трудового коллектива по работе
с обращениями граждан**

- Охрана труда (условия работы)
- Психологический микроклимат
- Культмассовая работа
- Выплаты социального характера, льготы
- Трудовые споры
- Результаты общественного контроля
- Разработка и согласование локальных актов
- Решения профкома и профсоюзного собрания
- Грамоты и благодарности
- Жалобы

Журнал

регистрации обращений граждан, поступивших в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 2 «Сказка»

Начат " _____ " _____ 20 _____ г.

Окончен " " г.

[illegible]