

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 96 общеразвивающего вида»
г. Сыктывкара**

ПРИНЯТО на общем собрании (конференции) работников протокол № 2 от «10» апреля 2024 г.	УТВЕРЖДАЮ Заведующий МБДОУ «Детский сад № 96» _____ И. Н. Игушева Приказ № 217 от «10» апреля 2024 г.
--	--

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В
МБДОУ «ДЕТСКИЙ САД № 96»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок), поступивших в МБДОУ «Детский сад № 96» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Настоящий Порядок 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.
- 1.3. Установленный Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
- 1.4. 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.
- 1.5. Администрация 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.
- 1.6. Место нахождения МБДОУ «Детский сад № 96»: 167005, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Печорская, д. 8 а.
- 1.7. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:
 - в письменной форме по адресу: 167005, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Печорская, д. 8 а;
 - в форме электронного документа через «Интернет-приемную», размещенную на официальном сайте ДОО в разделе «Работа с обращениями граждан», а также на адрес электронной почты ДОО: ds_96_syk@edu.rkomi.ru;
 - устно в ходе личного приема граждан, проводимого заведующим ДОО.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 2.1. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

обращение - направленное в администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности учреждения;

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 администрации или критика ее деятельности;

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

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Обращение, поступившее в МБДОУ или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 3.2. Заведующий и другие должностные лица при рассмотрении обращений граждан:
 - обеспечивают объективное и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивают, в том числе в электронной форме, 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;
 - принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
 - уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.
- 3.3. Учреждения, предприятия и организации города по направленному в установленном порядке запросу заведующего, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.
- 3.4. Ответы на обращения граждан готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего и регистрируются в журнале (Приложение 1).
- 3.5. 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 по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.6. При рассмотрении обращения Учреждением 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 статье 11 Закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения 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.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

- 4.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии.
- 4.3. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
- 4.4. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, 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.

5. РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 5.1. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата.
- 5.2. Зарегистрированное обращение направляется заведующему Учреждения. Заведующий рассматривает обращение и направляет исполнителю, которыми являются заместитель заведующего по административно-хозяйственной части и старший воспитатель.
- 5.3. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы.
В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 6.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и 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.

- 6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 6.3. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.
- 6.4. В случае если текст письменного обращения 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.
- 6.5. В случае, если в письменном обращении 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.
- 6.6. 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.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

- 7.1. Заведующий ведет личный прием граждан в соответствии с графиком. В случае отсутствия заведующего личный прием может проводиться его заместителем.
- 7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.3. Во время приема заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина.
- 7.4. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

- 8.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений граждан проводится заведующим.
- 8.2. Обращение снимается с контроля заведующим в течение одного дня после предоставления ответа на обращение для отправки в установленном порядке.
- 8.3. Заведующий принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 8.4. Должностные лица ДОО несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе рассмотрения обращений.

9. СПИСАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ «В ДЕЛО»

- 9.1. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 9.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

9.3. Списанные «В дело» материалы хранятся в течение установленного срока.

9.4. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МБДОУ «Детский сад № 96»

ЖУРНАЛ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Краткое содержание обращения (форма обращения)	Принятые меры, исполнитель (в 5-дневный срок или 25 дней)	Отметка главного распорядителя бюджетных средств

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МБДОУ «Детский сад № 96»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
Заведующего МБДОУ «Детский сад № 96»

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина:

1. Ответ предоставлен устно в ходе личного приема _____ / _____
(подпись заявителя)

2. Кому отправлено (резолуция)

2.Дата исполнения _____

3.Дополнительный контроль _____

4.Снято с контроля _____

5.Результат _____

6.Дата, должность исполнителя _____

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от « ____ » _____ 200_ г.