

Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение
детский сад общеразвивающего вида «Золотой ключик»
с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей
(МДОАУ д/с «Золотой ключик»)

СОГЛАСОВАНО:
Педагогическим советом
от «29» ноября 2023 г.
протокол № 2

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МДОАУ
д/с «Золотой ключик»
_____ Г.В. Юркова

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат 00F64E7C3AF51DBDB71C1494AF558045D6
Владелец Юркова Галина Владимировна
Действителен с 24.01.2024 по 18.04.2025

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
в Муниципальном дошкольном образовательном автономном
учреждении детском саду общеразвивающего вида «Золотой ключик» с
приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей
МДОАУ Д/С «ЗОЛОТОЙ КЛЮЧИК»**

Введено в действие приказом № 387-ОД от 15.12.2023 г.

Согласовано с Советом родителей
протокол № 2 от 28.11.2023 г.

В дело № _____

_____ « ____ » _____ 20 ____ г.
личная подпись специалиста,
ответственного за архив

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее по тексту Порядок) в Муниципальном дошкольном образовательном автономном учреждении детском саду общеразвивающего вида «Золотой ключик» с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей (далее по тексту МДОАУ д/с «Золотой ключик» или образовательная организация) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Уставом МДОАУ д/с «Золотой ключик».
- 1.2. Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в образовательную организацию.
- 1.3. Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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 образовательной организации 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

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 образовательной организации 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 образовательную организацию 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 Федерального закона, а в случае,

- предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, 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. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование образовательной организации, в которую 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 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 образовательной организации в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. 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 письменное обращение непосредственно на имя директора или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в образовательную организацию.
- 3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, 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, за исключением случая, указанного в пункте 4.6. - 4.7. настоящего Порядка.
- 3.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.6. - 4.7. настоящего Порядка.
- 3.8. Все поступающие в администрацию образовательной организации обращения в письменной форме граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс указывается в нижнем правом углу первого листа.
- 3.9. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

- 3.10. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации образовательной организации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

- 4.1. Обращение, поступившее в образовательную организацию, подлежит обязательному рассмотрению.
- 4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются ответственным лицом, назначенным по приказу директора образовательной организации, с занесением в журнал и карточку личного приема (Приложение 1).
- 4.3. Образовательная организация или директор образовательной организации:
- 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. Учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу образовательной организации, рассматривающее 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
- 4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора образовательной организации, готовятся на бланке образовательной организации за подписью директора и регистрируются в журнале.
- 4.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан.
- 4.7. 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.
- 4.8. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.
- 4.9. Ответ на обращение, поступившее в администрацию образовательной организации по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 4.10. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа направляется на адрес электронной почты либо на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале. Кроме того, на поступившее 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 настоящего Порядка на официальном сайте данных государственного органа

или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

- 4.11. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами ответственному лицу, 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 в образовательную организацию из средств массовой информации, рассматриваются в соответствии с порядком и сроками, предусмотренными настоящим Порядком.
- 5.2. В случае, если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.
- 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 директором образовательной организации или заместителем.
- 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 5.7. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- 5.8. 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, директор образовательной организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 5.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона 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.
- 5.10. 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.

- 5.11. 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 администрацию образовательной организации.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

- 6.1. Обращения, поступившие в образовательную организацию, 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.
- 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 МДОАУ д/с «Золотой ключик» проводится директором 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 образовательной организации и на стенде.
- 7.2. График и порядок личного приема граждан устанавливается директором образовательной организации.
- 7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.4. По вопросам, не входящим в компетенцию директора, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.
- 7.5. Во время записи на прием ответственное лицо заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего приема, 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 директора образовательной организации о нарушениях исполнительской дисциплины.
- 8.2. Директор 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 Порядком, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9. Заключительные положения

- 9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается директора образовательной организации.
- 9.2. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.
- 9.3. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом образовательной организации, принимается на педагогическом совете, согласуется с Советом родителей и утверждается (вводится в действие) приказом директора образовательной организации.
- 9.4. Порядок принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Порядку принимаются в порядке, предусмотренном п.8.3. настоящего Порядка.
- 9.5. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в МДОАУ д/с «Золотой ключик»

Дата регистрации Подпись исполнителя в получении документа	Регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ	Подпись исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении документа	Отметка об отправлении документа в дело

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
в МДОАУ д/с «Золотой ключик»

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. 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 « ____ » _____ 20__ г