

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 1 «Красная шапочка» Ярославского муниципального района

Утверждаю:

Заведующий МДОУ № 1
«Красная шапочка» ЯМР

_____ В.Н. Жаркова

Приказ № 213 от 27.12.2024г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МДОУ № 1 «Красная шапочка» ЯМР

(новая редакция)

1. Общие положения

1.1. Настоящее **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан** в муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1 «Красная шапочка» Ярославского муниципального района (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 4 августа 2023 года, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» с изменениями от 8 августа 2024 года, Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» с изменениями от 23 ноября 2024 года, а также Уставом МДОУ № 1 «Красная шапочка» ЯМР.

1.2. Данное Положение определяет термины, порядок, устанавливает права граждан при рассмотрении обращений в МДОУ № 1 «Красная шапочка» ЯМР (далее - Учреждение), формирует требования к письменным (электронным) обращениям, регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, а также контроль соблюдения данного порядка.

1.3. Настоящим Положением о порядке рассмотрения обращений граждан регулируются правоотношения в Учреждении, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Учреждение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Учреждения.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в детском саду, за исключением обращений,

которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. 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.

1.6. Работа о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждении организуется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.7. Непосредственное исполнение поручений по письменным (электронным) и устным обращениям осуществляется работником, назначенным заведующим.

1.8. Принятие решений по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется непосредственно заведующим.

1.9. Администрация Учреждения регулярно проводит анализ обращений граждан, выявляет критические замечания и обобщает информацию с целью оперативного выявления и устранения причин, которые могут привести к нарушению прав и защищаемых законом интересов граждан.

2. Основные термины, используемые в данном Положении

2.1. **Обращение гражданина** (далее – обращение) – направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Портал Обратной Связи» через Госуслуги (далее – ПОС), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения.

2.3. **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 Учреждения и его сотрудников, либо критика деятельности Учреждения и его сотрудников.

2.4. **Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. **Должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя дошкольного образовательного учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2.6. **Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

2.7. **Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

3. Право граждан при рассмотрении обращения

3.1. Граждане имеют право лично обращаться, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в дошкольное образовательное учреждение.

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

3.3. Форма обращения гражданами определяется индивидуально.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.5. При рассмотрении обращения администрацией Учреждения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных пунктах 8.1-8.9 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п.8.7 настоящего Положения, 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 на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности граждан в связи с их обращением

4.1. Запрещается преследование граждан в связи с обращением в Учреждение с критикой деятельности указанного детского сада или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в Учреждение 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 ПОС, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1 Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя заведующего Учреждения или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления. Все поступающие письменные обращения принимаются, регистрируются.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения, направляется в течение 7 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 п.8.4 настоящего Положения.

6.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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 п.8.4 настоящего Положения.

6.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц Учреждения, то им направляется копия данного обращения в течение 7 дней со дня регистрации.

6.6. Должностное лицо Учреждения 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.

6.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.7 данного Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.9. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется секретарем.

7. Рассмотрение обращений

7.1. Заведующий:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в пунктах 8.1-8.9 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.3. Ответ на обращение подписывается заведующим.

7.4. Ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на ПОС, при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем должностному лицу Учреждения в письменной форме.

7.5. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

7.6. Анкета для обращений граждан через официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» располагается во вкладке «Гостевая книга».

7.7. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документооборота, суть своего обращения, согласие на обработку персональных данных.

7.8. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения в следующих случаях:

- в обращении содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения. В таком случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.9. Информация о персональных данных авторов обращений, направляемых в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.2. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

8.3. 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 дошкольное образовательное учреждение [1, часть 7 статьи 11].

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.2 настоящего Положения, заведующий ДОУ либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится заведующим или лицами, его замещающими. График приема устанавливается заведующим, также данная информация содержится на официальном сайте Учреждения.

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

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

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

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

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

10.8. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

11. Формирование и хранение материалов по обращениям граждан

11.1. При письменных (электронных) обращениях:

- проверяется правильность адреса;
- письма с пометкой на конверте «ЛИЧНО» и адресованные другим организациям не вскрываются, а передаются по назначению;
- письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов.

11.2. Все поступающие обращения принимаются и регистрируются секретарем Учреждения в Журнале регистрации обращений граждан (*Приложение 1*).

11.3. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

11.4. После регистрации обращения направляются заведующему.

11.5. Обращения граждан, копии ответов (оригинал направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы о личном приеме граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

11.6. В процессе оформления обращений проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Документы, которые не были оформлены надлежащим образом, возвращаются исполнителям на доработку.

11.7. Заведующий ДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

11.8. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего дошкольным образовательным учреждением.

11.9. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

11.10. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается заведующим.

11.11. Хранение дел у исполнителей запрещается.

11.12. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

11.13. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МДОУ № 1 «Красная шапочка» ЯМР является локальным нормативным актом Учреждения, утверждается приказом заведующего.

12.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.

12.3. Настоящее Положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.15.1 настоящего Положения.

12.4. 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

обращений граждан в МДОУ № 1

«Красная шапочка» ЯМР»

Журнал регистрации обращений граждан в МДОУ № 1 «Красная шапочка» ЯМР

Регист- рацион- ный №	Дата поступ- ления обращения	ФИО гражда- нина	Содержание заявления	Виза руководителя	Принятые меры	Дата ответа

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД № 1 "КРАСНАЯ ШАПОЧКА" ЯРОСЛАВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**, Жаркова Виктория Николаевна, заведующий

06.03.25 10:25 (MSK)

Сертификат 268750BF88B41D87D0A5D86F12989EFF