

СОГЛАСОВАНО
Общим собранием работников
МДОАУ «Детский сад № 3»
протокол от 24.03.2025 № 2

УТВЕРЖДЕНО
приказом МДОАУ «Детский сад № 3»
от 24.03.2025 № 63-од

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

в муниципальном дошкольном образовательном
автономном учреждении «Детский сад № 3»

Оренбург

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном автономном учреждении «Детский сад № 3» (далее – МДОАУ № 3) г. Оренбурга (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации», Федеральным законом «О внесении изменений в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 28.12.2024 № 547-ФЗ, законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», законом Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ, Уставом МДОАУ № 3.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу и иным информационным пользования, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок не распространяется на письма, исполненные на официальных бланках организаций, подписанные их руководителями или уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направленное заведующему или другому должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы, либо официального сайта в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МДОАУ № 3.

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МДОАУ № 3;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МДОАУ № 3 и должностных лиц, либо критика деятельности МДОАУ № 3 и должностных лиц;

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

5) 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.

II. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения МДОАУ № 3, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте дошкольного образовательного учреждения в сети Интернет: <https://ds3-orenburg-r56.gosweb.gosuslugi.ru>

3.2. Почтовый адрес МДОАУ № 3: 460000, Оренбургская область, город Оренбург, улица Володарского, № 3, для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников дошкольного образовательного учреждения: 8(3235) 43-04-80

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: dou_skazka@mail.ru

Также граждане могут сформировать обращение через официальные социальные сети:

ВКонтакте https://vk.com/public_d.sadik3

ПОС ЕГПУ <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/>

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 460000, Оренбургская область, город Оренбург, улица Володарского, № 3.

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 07.00 до 19.00.

3.4. На официальном сайте МДОАУ № 3, в средствах массовой информации, на информационных стендах ДОО должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения МДОАУ № 3;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта МДОАУ № 3;
- Порядок рассмотрения обращений граждан в МДОАУ № 3;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается на первом этаже возле кабинета заведующего.

3.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в МДОАУ № 3;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в МДОАУ № 3;
- электронной почтой в МДОАУ № 3.

3.7. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на Телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на Телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

IV. Требование к письменным обращениям граждан, их регистрации и подготовки ответов

4.1. Требование к письменным обращениям граждан

4.1.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МДОАУ № 3, в которое направляет письменное обращение, 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.

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

4.1.3. Обращение, поступившее в МДОАУ № 3 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), адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной

системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.2. Регистрация ответов:

4.2.1 Все поступающие в МДОАУ № 3 письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента поступления в МДОАУ № 3. Регистрационный индекс указывается в регистрационном штампе или в отметке о регистрации, которая проставляется в нижнем правом углу обращения гражданина. Регистрационный номер включает текущий номер обращения и индекс дела по номенклатуре.

4.2.3.Регистрация обращений граждан и содержание обращения заносятся непосредственно в журнал регистрации входящих обращений граждан в МДОАУ № 3, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (приложение 1 к настоящему Положению).

4.2.4.В обязательном порядке журнал регистрации входящих обращений граждан в МДОАУ № 3 должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата поступления документа
- исходящий номер, дата документа;
- вид документа
- корреспондент;
- адрес фактического проживания;
- содержание документа;
- отметка об исполнении.

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

4.2.6. При поступлении письменного обращения гражданина по вопросу, на который ему давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, ему присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала регистрации указывается регистрационный номер первого обращения.

4.2.7. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка или штамп. Зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан передаются заведующему МДОАУ № 3 на рассмотрение.

4.2.8 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОАУ № 3, 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.

4.2.9. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.2.10. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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.

4.2.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.2.12. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 4.13. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.3 Подготовка ответов на письменные обращения граждан:

4.3.1. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений несет заведующий МДОАУ № 3.

4.3.2. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

4.3.3. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

4.3.4. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

4.3.5. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

4.3.6. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.3.7. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

4.3.8. Лицо, подписавшее ответ, несёт ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

4.3.9. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель МДОАУ № 3.

4.3.10. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.3.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.3.12. 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.

4.3.13. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных МДОАУ № 3 исходящей корреспонденции.

4.3.14. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресатам почтовым заказным отправлением.

4.3.15. Ответ на обращение, поступившее в МДОАУ № 3 в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина при использовании Единого портала или иной информационной системы, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МДОАУ № 3 в письменной форме.

4.3.16. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела делопроизводителем, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

4.3.17. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

V. Рассмотрение обращения

5.1. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДОАУ № 3, подлежат пересылке в течение 7 дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

5.2. Письменные обращения граждан рассматриваются заведующим самостоятельно либо направляются в соответствии с резолюцией руководителя на рассмотрение исполнителю.

5.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.3. невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.5. Обращения граждан рассматриваются исполнителями в течение 30 дней со дня их регистрации в МДОАУ. В исключительных случаях заведующий МДОАУ № 3 вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

В случае необходимости заведующий МДОАУ № 3 вправе обращаться в организации, учреждения и предприятия, а также органы местного самоуправления и др. с требованием о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, за исключением документов, материалов, содержащих государственную или охраняемую государством тайну для которых установлен особый порядок предоставления.

5.6. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

5.7. Ответы должны быть аргументированными, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан, по возможности, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации. Если в удовлетворении обращения гражданина отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба. 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.

5.8. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма МДОАУ № 3, подписываются заведующим или уполномоченным на то лицо, и направляются по адресу, указанному в обращении гражданина. 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 направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МДОАУ № 3 или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МДОАУ № 3 или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в МДОАУ № 3 или должностному лицу 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 действующего законодательства на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.9. На втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также, при необходимости, проставляются визы руководителей, участвующих в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

5.10. Обращения граждан, после их рассмотрения исполнителями, возвращаются со

всеми относящимися к ним материалами и ответом заявителю делопроизводителю, который формирует их вместе в дело.

5.11. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка о направлении документа в дело: «В дело 00-00», дата и личная подпись должностного лица, направившего документ в дело. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на обращения граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.12. 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.

VI. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а заведующий МДОАУ № 3 принимает решение о списании данного обращения в дело («В дело»)

6.2. 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.

6.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении семи дней возвращается гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заведующий МДОАУ № 3 вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается заведующим МДОАУ.

6.5. 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 в течение 7 дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются руководителем.

6.6. 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 делопроизводитель формирует их в 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 в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе направить обращение заведующему ДОО.

6.7. 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, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.8. 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.

6.9. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

VII. Права граждан и обязанности должностных лиц МДОАУ № 3 при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в МДОАУ № 3, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, предусмотренных п. 6.3 и 6.8 настоящего Положения;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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;

7.2. Должностные лица МДОАУ № 3 обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам МДОАУ № 3 при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в МДОАУ № 3 являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения; - четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

VIII. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

8.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.2. 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.

IX. Личный прием граждан в МДОАУ № 3

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется заведующим МДОАУ № 3 в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным заведующим МДОАУ.

9.1.2. График приема граждан заведующим МДОАУ размещается на официальном сайте МДОАУ № 3 и на информационном стенде МДОАУ № 3 на первом этаже, возле центрального входа.

9.1.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.1.4. Прием граждан регистрируется в журнале регистрации приема граждан в МДОАУ № 3 (приложение 2 к настоящему Положению).

9.1.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение (заявление (приложение 3 к настоящему Положению)) по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или обучающихся (воспитанников) нарушенных прав, свобод и законных интересов.

9.1.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 4 к настоящему Положению). 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.

9.1.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.1.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МДОАУ № 3, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в МДОАУ № 3 осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9.2. Требования к месту ожидания и приема заявителей

9.2.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и заведующего МДОАУ № 3, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.2.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов) на первом этаже, возле кабинета охраны МДОАУ № 3.

9.2.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.2.4. Место получения информации о рассмотрении обращений оборудуется информационными стендами.

9.2.5. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его

входящих регистрационных реквизитов осуществляет уполномоченное лицо МДОАУ № 3, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.2.6.Справочные материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта МДОАУ № 3.

9.2.7. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах МДОАУ № 3, а также на официальном сайте учреждения.

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

X. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1.Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.2.Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

XI. Анализ обращений, поступивших в МДОАУ № 3

11.1.По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

11.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, МДОАУ № 3 осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в дошкольное образовательное учреждение.

11.3.Обеспечивается учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Организуется учет и анализ вопросов и подготавливаются предложения, направленные на устранение недостатков.

11.4. Ответственное лицо за организацию работы с обращениями граждан в МДОАУ № 3 и за организацию работы Телефона доверия обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

XII. Работа с обращениями, поставленными на контроль

12.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщаются о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на контроль.

12.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» или «К» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ»

12.3. Заведующий МДОАУ № 3 или ответственное лицо в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, готовит ответ.

12.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Ответы подписываются заведующим МДОАУ № 3. Руководитель вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения в дело.

12.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

12.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает заведующий МДОАУ № 3.

XIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

13.1. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

XIV. Хранение материалов по обращениям граждан

14.1. Делопроизводитель МДОАУ № 3:

- осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

- вносит в номенклатуру дела, регламентирующие работу с устными и письменными обращениями (в журнал регистрации по обращениям граждан).

- несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан.

14.2. Предложения, заявления, жалобы граждан и документы, связанные с их рассмотрением, хранятся в организации 5 лет, предложения, письма творческого характера, о серьезных недостатках и злоупотребления – постоянно. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется с даты регистрации последнего обращения (статьи 56-б, 56-в Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации», с указанием сроков хранения, утвержденного Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. – далее Перечня). В необходимых случаях экспертной комиссией ДООУ может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан – 5 лет (статья 72-в Перечня), журнала личного приема граждан – 3 года (статья 75-а Перечня) после их окончания.

14.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

14.7. 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.

14.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий ДОО.

XV. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

15.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) руководителя при рассмотрении обращения по решению суда.

15.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы руководителем с данного гражданина по решению суда.

Срок действия Положения неограничен.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в МДОАУ № 3

Форма журнала регистрации входящих обращений граждан в МДОАУ № 3

Дата регистрации и тип обращения	Регистрационный номер	Ф.И.О. гражданина, адрес проживания	Вид и краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлены документы	Подпись исполнителя	Отметка об исполнении	Отметка об отправлении документа в дело
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в МДОАУ № 3

Форма журнала регистрации приема граждан

Регистрационный номер	Дата приема	Ф.И.О. гражданина, адрес проживания	Документы об удостоверении личности	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6

Приложение 3
Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в МДОАУ № 3

Заведующему МДОАУ № 3
Хмелевской Елене Георгиевне

от _____,
_____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя полностью)

_____,
(социальный статус заявителя)

Паспортные данные серия и номер

кем выдан _____

дата выдачи _____

проживающего по адресу: _____

телефон _____

Заявление

Излагается суть заявления, жалобы, предложения в произвольной форме. Приводятся доводы, обоснования просьб. Прикладываются копии документов, на которые заявитель ссылается в обращении, или высказывается просьба истребования дополнительных материалов и документов по рассмотрению обращения.

Личная подпись _____

Дата подачи обращения _____

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

заведующим МДОАУ № 3

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция)

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.