

законами и иными федеральными законами.

1.5. Должностные лица ДОУ, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.6. Основные термины, используемые в Положении:

✓ **обращение** - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

✓ **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества образовательной деятельности и т.д.;

✓ **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 ДОУ, должностных лиц, либо критика деятельности ДОУ и должностных лиц;

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

Повторные обращения – обращения граждан, 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;

Анонимные обращения - письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1.7. Настоящее Положение исполняется административными работниками ДОУ, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.8. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции образовательного учреждения, гражданину дается рекомендация обратиться в орган, курирующий данный вопрос или, при возможности, решение вопроса может осуществляться ДОУ во взаимодействии с органами исполнительной власти (организациями, учреждениями), к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Сведения о ДОУ (месте нахождения, почтовом адресе, телефонных номерах, адресе электронной почты), информация о личном приеме граждан руководителем ДОУ размещаются на информационном стенде в учреждении и официальном сайте ДОУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<https://tavda-25.tvoysadik.ru/>) (далее -сайт ДОУ).

2.2. Обращения граждан могут быть направлены в ДОУ:

1) почтой России по адресу: 623955 Свердловская область г. Тавда ул. Дзержинского, 2-в

2) электронной почтой по адресу: Dou25TAVDA@yandex.ru

3) по телефону: 8(34360)30932

2.3. Организация работы с письменными (электронными) обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления,

предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной форме и через электронные средства коммуникации.

2.4. В зависимости от способа направления обращения: гражданином лично, посредством почтовой связи, факсом, электронной почтой, информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, осуществляет руководитель ДООУ.

2.5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 623955 Свердловская область г. Тавда ул. Дзержинского, 2-в.

2.6. Личный прием граждан ведет руководитель ДООУ в часы приема: вторник с 13⁰⁰ до 16⁰⁰ час., четверг с 10⁰⁰ до 14⁰⁰ час.

2.7. Настоящее Положение размещается на информационном стенде и (или) на сайте ДООУ с целью ознакомления граждан.

3. Права граждан и обязанности должностных лиц ДООУ при рассмотрении обращений граждан

3.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ДООУ *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;

✓ получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

✓ 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.

3.2. *Должностные лица ДООУ* (далее - должностные лица) 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.

3.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим

гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

4.1. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

4.2. При приёме письменных обращений:

- ✓ проверяется правильность адресности корреспонденции;
- ✓ вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- ✓ поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма подкалывается бланк с текстом "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

4.3. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- ✓ к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- ✓ при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- ✓ в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается руководителем ДОУ. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.5. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в ДОУ по электронной почте, производится в течение одного дня с даты их поступления.

4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в ДОУ по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

4.7. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.

4.8. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

4.10. Руководитель ДОУ при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

4.11. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

4.12. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

4.13. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

4.14. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ДОУ в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.15. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- ✓ в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- ✓ в 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;

- ✓ текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ✓ полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.16. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- ✓ обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- ✓ по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- ✓ обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

- ✓ обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- ✓ обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

4.17. В случаях, указанных в пункте 4.16. настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.18. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем ДОУ должно быть принято одно из следующих решений о:

- ✓ принятии к рассмотрению;

- ✓ направлении в другие организации и учреждения;

- ✓ приобщении к ранее поступившему обращению;

- ✓ сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- ✓ сообщении гражданину о прекращении переписки.

4.19. После рассмотрения обращения направляется ответ гражданину, отправившему сообщение.

4.20. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются незамедлительно.

4.21. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

4.22. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия

окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

4.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

4.25. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- ✓ сослаться на номер и дату регистрации обращения;
- ✓ кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
- ✓ если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- ✓ при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 4.23 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
- ✓ дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
- ✓ указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

4.26. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- ✓ взаимоисключающая по содержанию информация;
- ✓ формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- ✓ отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- ✓ отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- ✓ отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

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

4.28. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.29. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

4.30. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель ДООУ.

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

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

4.33. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.34. Перед передачей ответов заявителям на отправку руководитель ДООУ проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и

инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

4.35. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресатам почтовым отправлением.

4.36. Ответ на обращение, поступившее в ДООУ в форме электронного документа, направляется руководителем ДООУ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.37. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела ДООУ.

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

5. Организация работы по личному приёму граждан

5.1. Личный приём граждан осуществляется руководителем ДООУ в соответствии с графиком приёма граждан.

5.2. График приёма граждан руководителем размещается на сайте ДООУ и на информационном стенде учреждения.

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

5.4. В случае обращения гражданина к руководителю ДООУ по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

5.5. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или воспитанников нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

5.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

5.8. Руководитель ДООУ при проведении личного приема граждан, в случае необходимости, привлекает специалистов, работающих в ДООУ.

5.9. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в "Журнале регистрации обращений граждан" (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

5.10. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5.11. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ДООУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в "Журнал регистрации обращений граждан".

5.13. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

6.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в срок от 3 до 30 календарных дней, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, рассмотрение данного обращения переносится на следующий день за праздничными и выходными днями.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель ДОУ, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем ДОУ.

6.4. Срок рассмотрения обращений военнослужащих, лиц, заключивших контракт о пребывании в добровольческом формировании, содействующим выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации (войска национальной гвардии Российской Федерации), и лиц, проходящих (проходивших) службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации и имеющих специальные звания полиции, удостоенных звания Героя Российской Федерации или награжденных орденами Российской Федерации за заслуги, проявленные в ходе специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, отражения вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции, и являющихся ветеранами боевых действий, а также членов их семей, сокращен до 15 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

6.5. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

7. Результаты рассмотрения обращений граждан

7.1. 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.

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

8. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

8.1. Руководитель ДОУ или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование

организационной к управленческой деятельности в системе образования данной территории.

8.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации:

- ✓ по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.);
- ✓ по типам и видам образовательных учреждений;
- ✓ сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
- ✓ по направлениям работы (по классификатору тем).

8.3. Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

8.4. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год .

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

9.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- ✓ постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- ✓ сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- ✓ подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- ✓ подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения;
- ✓ снятие обращений с контроля.

9.3. На контроль берутся рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию руководителя ДООУ.

9.4. Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель ДООУ.

Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

9.5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на руководителя ДООУ.

10.2. Устанавливается 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.

10.3. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ДОУ.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ДОУ является локальным нормативным актом, принимается на Общем собрании трудового коллектива и утверждается (либо вводится в действие) руководителем ДОУ.

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

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

11.4. После принятия Положения (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 МКДОУ
детский сад № 25

Форма журнала обращений граждан

Дата поступления обращения	ФИО гражданина, родителя (законного представителя)	Телефон гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Краткое содержание обращения	Должность, ФИО исполнителя	Информация об исполнении
2	3	4	5	6	7	8

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 646126932392126385511121901609448613269948990625

Владелец Глебова Оксана Николаевна

Действителен с 31.03.2026 по 31.03.2027