

муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 42 «Родничок»
Ярославского муниципального района

ПРИНЯТО
Общим собранием



УТВЕРЖДАЮ
Приказ № 191-09 от «04» 04 2025 года
Заведующий МДОУ № 42 «Родничок» ЯМР
Н.В. Ванюкова

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
в МДОУ № 42 «Родничок» ЯМР

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном дошкольном образовательном учреждении детский сад № 42 «Родничок» Ярославского муниципального района (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения, и устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию МДОУ № 42 «Родничок» ЯМР (далее – МДОУ).

1.2. Организация работы с обращениями граждан в МДОУ ведется в соответствии с Конституцией РФ, с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», настоящим Положением и Уставом ДОУ, Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. 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 законом.

1.5. Сведения о месте нахождения МДОУ, графике его работы, телефонах и адресах электронной почты, должностных лицах МДОУ размещаются на официальном сайте МДОУ, официальных страницах МДОУ в социальных сетях, на информационном стенде МДОУ.

Дополнительно размещается информация о способах направления обращения:

- личный прием;
- Почта России;
- ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";
- Официальный сайт МДОУ в сети Интернет.

1.6. Администрация МДОУ 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 администрацию МДОУ 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.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию МДОУ 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 п.п 7.4, 7.8 и 7.9 настоящего Положения, уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию МДОУ в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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 обращения в

письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

4.1. В обращении в письменной форме граждан в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность в администрации МДОУ, а также фамилия, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись обращающегося и дата обращения.

4.2. 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.

4.3. Обращение в письменной форме, поступившее в администрацию МДОУ по информационным системам общего пользования либо 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 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.

4.4. Гражданин направляет обращение в письменной форме непосредственно на имя заведующего МДОУ или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

4.6. Все поступающие в администрацию МДОУ обращения в письменной форме граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения.

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

4.8. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МДОУ, подлежит пересылке в течение трех дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев:

4.8.1 - обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8.2 - если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение заведующему МДОУ.

4.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации МДОУ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЯ К РАССМОТРЕНИЮ

5.1 Обращение, поступившее в МДОУ в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2 В случае необходимости, рассматривающие обращение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ

6.1. Обращение, поступившее заведующему МДОУ, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал и карточку личного приема (Приложение 1).

6.3. Заведующий МДОУ:

- 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.

6.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя заведующего МДОУ, готовятся на бланке учреждения за подписью заведующего МДОУ и регистрируются в журнале.

6.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в 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 МДОУ, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина при использовании Единого портала или иной информационной системы; на обращения, поступившие в МДОУ в письменной форме, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующего МДОУ, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. В случае, если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ заведующего МДОУ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

7.2. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.4. 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 заведующим МДОУ или заместителем.

7.5. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующим или заместителем.

7.6. 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 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.

7.7. 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 заведующему МДОУ.

7.8. 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, заведующий МДОУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.9. 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.

8. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

8.1. Обращения, поступившие заведующему МДОУ, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не более 15 дней. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

8.2. 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.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

9.1. Личный прием граждан в МДОУ проводится заведующим 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 МДОУ и на стенде учреждения.

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

9.3. По вопросам, не входящим в компетенцию заведующего МДОУ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

9.4. Во время личного приема заведующий заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, 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.

9.5. 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.

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

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

9.8. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

10. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮЖДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

10.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует заведующего МДОУ о нарушениях исполнительской дисциплины.

10.2. Заведующий МДОУ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

10.4. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- 30 ДНЯ
- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
 - в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
 - ответ заявителю подписывается руководителем;
 - к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

11. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

- 11.1. Заведующий МДОУ осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.
- 11.2. Заведующий МДОУ вносит в номенклатуру Журнал регистрации по обращениям граждан (Приложение 1).
- 11.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на заведующего МДОУ.
- 11.4. Заведующим 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.
- 11.5. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.
- 11.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.
- 11.7. 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.
- 11.8. Решение о списании указанных обращений принимает заведующий МДОУ.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 12.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заведующего МДОУ.
- 12.2. Настоящее Положение действует до принятия нового.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в МДОУ № 42 «Родничок» ЯМР

Форма журнала регистрации обращений

№ п\п (регист ра- ционны й №)	Дата поступ ления обращ ения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя), представителя юридического лица	Ф.И.О. обучающег ося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представител я), местонахожд ение юридическог о лица	Краткое содержа ние обращен ия	Должнос ть, Ф.И.О. исполнит еля	Информа ция об исполнен ии и ответе заявител ю (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения

1. Дано устное разъяснение

2. Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение

Вх.№ от